L'ASSOCIATION
DES COURTIERS
D'ASSURANCES DE
LA PROVINCE DE
QUÉBEC

RAPPORT ANNUEL 1998 - 99

Table des matières

Rapport du président 3

President's Report 6

Rapport du président du conseil d'administration 9

Report from the Chairman of the Board 11

Rapport du premier vice-président 13

Rapport des activités de l'Association 15

Rapport de la direction générale 18

Rapport sur les activités des comités régionaux 20

Rapport du comité de l'admission et de la formation 22

Rapport du comité des communications et des relations publiques 27

Rapport du comité de discipline 30

Rapport du comité de l'inspection professionnelle 33

Rapport du comité de surveillance 35

Rapport du trésorier 40

Rapport des vérificateurs 42

États financiers — exercice se terminant le 31 août 1999 43

Rapport du président

Par Claude Brosseau, C.d'A.Ass.

Photo : Stéphane Dumais

C'est avec une profonde émotion que je vous fais rapport à titre de dernier président de l'histoire de l'Association des courtiers d'assurances de la province de Québec. En effet, la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, plus communément appelée Loi 188, prend effet le 1er octobre 1999 et, de ce fait, l'Association des courtiers d'assurances de la province de Québec est dissoute, association en place depuis plus de quatre-vingt-cinq ans.

Lors de son rapport annuel en 1997-1998, le président de l'époque, monsieur Paul-André Simard, nous faisait état de ses activités en croyant que c'était la dernière année de vie de l'Association. Avec toutes les nouvelles structures à mettre en place, l'Association s'est trouvée à réaliser une autre année de son mandat de protection du public, dernière année bien remplie. Jusqu'à la fin, les membres du conseil d'administration m'ont secondé habilement et je les remercie en votre nom. Depuis l'adoption de la Loi 188, en juin 1998, nous avons multiplié les interventions auprès des autorités gouvernementales et du Bureau des services financiers afin que ceux-ci reconnaissent l'importance de la profession et prennent en compte la réalité du courtage en assurance de dommages dans l'élaboration de la réglementation issue de cette législation.

Notre préoccupation première, tout au long de ce processus, était la suivante :

- La Loi 188 ne devait pas pénaliser les courtiers, en leur faisant perdre des droits ou des acquis, et devait consacrer le courtier comme un professionnel. Cette préoccupation devait, évidemment, se réaliser dans un contexte de protection du public, premier mandat de l'Association. Pour réaliser cet objectif, nous avons réclamé maintes modifications pour rendre plus acceptable et applicable la réglementation à la pratique quotidienne du courtage. Nos actions ont porté fruit.

À titre d'exemple, la **réglementation sur les concours et promotions** a été modifiée afin qu'elle corresponde davantage aux réalités de l'industrie de l'assurance de dommages. En effet, les concours de promotion, dans le domaine de l'assurance de dommages, ne sont pas ceux qui ont cours en assurance-vie. Dorénavant, les employeurs pourront reconnaître le travail des représentants, en leur offrant une participation à une conférence ou à un séminaire et ce, sans compromettre la protection du public.

L'Association a également obtenu que la situation actuelle soit reconduite pour **les courtiers qui pratiquent l'expertise en règlement de sinistres**. C'est-à-dire qu'un courtier est autorisé à régler un sinistre à l'égard des polices souscrites par le cabinet pour le compte duquel il agit, à condition de respecter les règles régissant les activités de l'expert en sinistre et de divulguer, par écrit, à la personne avec laquelle il transige, le mode de rémunération qu'il perçoit pour les services qu'il rend à ce titre.

Une autre préoccupation, que vous nous avez exprimée, concerne la **distribution sans représentant**. Sur cette question, un comité, présidé par Paul-André Simard et où siégent Rénald Auclair, membre du comité exécutif de l'ACAPQ ainsi que Nathalie St-Pierre d'Action Réseau Consommateur, poursuit actuellement son travail. Agissant à titre de personnes ressources, on retrouve également sur ce comité Luc Grégoire et Serge Lyras, deux anciens présidents de l'Association. Les membres de ce comité, formé par le Bureau des services financiers, se consacrent à identifier les produits pouvant être distribués sans représentant.

Un comité est également formé pour étudier les effets du **rehaussement de la formation minimale**. La révision de la voie d'accès à la profession peut avoir des conséquences sur celle-ci. Compte tenu de l'importance de la question, le comité procède à des consultations et c'est pour cette raison que nous devrons attendre janvier 2000 pour prendre connaissance de leurs conclusions.

Un dernier élément, mais non le moindre, est à l'étude, soit les **nouvelles obligations des courtiers d'assurance concernant la divulgation**. À cet égard, un comité a été créé, présidé par Paul-André Simard. Ce dernier doit faire rapport, le 30 octobre 1999, au ministre responsable de la loi. Cinq de ces articles touchent plus particulièrement la pratique des courtiers en assurance de dommages et l'Association a tenu à ce que l'industrie se penche plus particulièrement sur leur portée, pour s'assurer que la réglementation s'y rattachant reflète nos particularités. Le ministre a accepté de ne pas voir entrer ces articles en vigueur immédiatement et d'attendre les recommandations du comité, sur lequel je siège avec mon collègue, Serge Lyras, avant de mettre en force quelque règlement ou article de la loi que ce soit.

Ultime et dernière tournée du Québec : un message, longue vie au courtage

Au moment d'écrire ce rapport, des cabinets de courtage en assurance de dommages recevaient le bulletin d'inscription ainsi que les guides explicatifs du Bureau des services financiers concernant les choix de mode d'exercice que les courtiers devront faire pour obtenir leur certificat de pratique. À cet égard, j'ai entrepris une tournée de la province, en septembre 1999, accompagné de la présidente du Bureau des services financiers, madame Louise Champoux-Paillé, afin d'expliquer les nouvelles règles du jeu issues des dispositions de la Loi 188. En effet, il était clair pour le comité exécutif et pour le conseil d'administration de l'Association qu'il fallait informer nos membres et ainsi leur assurer un passage harmonieux entre la *Loi sur les intermédiaires de marché (Loi 134)* et la *Loi sur la distribution de produits et services financiers (Loi 188)*.

Nous nous sommes battus contre cette loi, mais celle-ci ayant été votée en juin 1998, nous avons cru impératif de s'assurer que, minimalement, les dispositions réglementaires et certains articles reflètent les particularités de l'assurance de dommages. Les courtiers occupent un marché où ils dominent et nous croyons qu'ils doivent demeurer des leaders. Aussi, nous entendons les accompagner dans cette démarche de transition, qui leur assurera une place dans le nouvel univers des services financiers.

En effet, non seulement nous sommes des leaders, mais notre solidarité et notre valeur ajoutée feront de nous des incontournables. Il s'agit maintenant pour chacun d'entre nous de saisir les opportunités qui se présentent à nous avec le décloisonnement des institutions financières. Malgré les difficultés perceptibles au premier abord, les possibilités sont infinies. Ne ratons surtout pas l'occasion !

L'an 2000 et le « bogue »

Au-delà de la Loi 188, l'Association s'est aussi penchée sur l'important dossier du passage à l'an 2000. À cet égard, j'aimerais souligner l'apport du comité qui a étudié cette question et nous a permis de produire une série d'outils pour les courtiers afin qu'ils se conforment à leurs obligations auprès de leurs clients. En effet, le courtier a une part de responsabilité en termes de conseils et d'avis auprès de ses clients. Je souhaite que nos démarches en aient éclairé plusieurs et qu'ils

aient pu prendre les mesures nécessaires pour aviser leurs clients des couvertures possibles.

La solidarité des courtiers

Avec tous les changements survenus au sein de l'industrie, l'Association convenait qu'il était impératif que les courtiers demeurent solidaires et tiennent le même langage. Je me suis donc employé à entretenir des relations étroites avec tous les courtiers en région, de même qu'avec le RCCAQ, qui représente plusieurs d'entre nous. Nous nous sommes rencontrés à plusieurs reprises en tournée et de façon statutaire pour s'assurer de la compréhension des orientations de chacun. Ainsi, si des éléments divergeaient, nous aurions la possibilité de nous réajuster en conséquence.

À cet égard, je souhaite souligner la collaboration des autorités du Regroupement et remercier, plus particulièrement, son président, monsieur Robert Ballard, avec qui j'ai toujours pu en arriver à des compromis au bénéfice de tous les courtiers d'assurance.

Hommages et remerciements

Lorsque le président du comité de la relève, monsieur Serge Lyras, m'a demandé d'assurer la présidence de l'Association, je me suis demandé pendant un court instant « quelle mouche l'a piqué ». Mais avec le désir que j'avais, et que j'ai encore, soit que les courtiers demeurent la tête de file des professionnels de l'assurance, j'ai accepté cet honneur avec, je dois le dire, la « fougue de la jeunesse ». Je serai le dernier président de l'Association et j'aimerais souligner les quatre-vingt-cinq années d'histoire de l'Association, lesquelles nous avons célébrées lors de notre dernière Assemblée générale, en octobre 1998. Ceux d'entre-vous qui auront lu le « Programme Souvenir » ne pourront que remarquer que plus ça change, plus c'est pareil ! En effet, le dossier de la bancassurance nous préoccupe depuis les années 20 et le professionnalisme des courtiers depuis toujours. À cet égard, l'Association a fait beaucoup et ses membres encore plus pour que les professionnels que nous sommes se réalisent pleinement.

Ordre du Sagittaire

Normalement, il est de mon privilège, en tant que président de l'Association, de souligner l'effort exceptionnel d'un collègue à la vie de l'Association ou à la profession. En cette dernière année, j'aimerais porter cet hommage à notre collègue, Paul-André Simard, lequel s'est battu de façon toute particulière depuis plus de deux ans, pour s'assurer que les courtiers aient leur place dans le nouvel univers des services financiers. Aussi, je lui décerne l'Ordre du Sagittaire, cet honneur que seuls quelques courtiers de mérite ont obtenu. Ce batailleur de rue et cet homme de cœur a profondément marqué tous ceux qu'il a côtoyés, y compris les autorités gouvernementales qui commencent à goûter à sa médecine. Ceci en fait un incontournable. Je veux donc le remercier, en votre nom ainsi qu'au nom de tous les membres du conseil d'administration de l'Association, des bons conseils qu'il nous a toujours prodigués, tout en maintenant la distance que lui imposent ses nouvelles charges, « dans le respect des gens et des choses », comme il nous a toujours dit.

J'aimerais également remercier le premier vice-président de l'Association, monsieur Jacques Yelle, qui, en cette année riche en événements et en tournées, m'a été d'un précieux support professionnel et personnel. Je ne peux non plus passer sous silence la contribution de notre président du conseil, monsieur Serge Lyras, qui, déjà depuis trois ans, en assume la présidence et constitue toujours notre expert de la Loi 188. Avec Paul-André Simard, il a formé un parfait tandem ; avec moi, il fut une imminence grise sur qui je pouvais compter.

Puis, il y a eu tous mes autres collègues, membres du comité exécutif et du conseil d'administration de l'Association, pour qui je porte beaucoup de respect et qui ont toujours constitué les alliés dont j'avais besoin pour mener à bien cette présidence. J'aimerais les remercier en votre nom, même s'il est triste de penser que nous sommes ceux qui mettront la clé dans la porte de l'Association.

Un mot également à l'endroit de la permanence, sans laquelle je n'aurais pu mener à bien ce mandat. Ces employés travailleront désormais pour la Chambre de l'assurance de dommages mais seront toujours là, fidèles à eux-mêmes, pour répondre à vos interrogations et vous permettre de faire adéquatement ce passage vers ce nouvel univers des services financiers.

En terminant, **c'est chacun d'entre vous que j'aimerais remercier**. Pour croire au professionnel qu'est le courtier, pour votre inestimable contribution à la vie de l'Association et aussi pour m'avoir permis d'assumer la présidence de l'Association et d'une profession dont je suis fier !

Bonne chance à tous !

President's Report

By Claude Brosseau, A.I.B.

Photo: Stephane Dumais

As the last President in the history of the Association des courtiers d'assurances de la province de Québec, I feel deeply moved as I present this report to you. As you are well aware, the *Act respecting the distribution of financial products and services*, more commonly known as Bill 188, came into force on October 1, 1999. Its arrival brought to an end the Association des courtiers d'assurances de la province de Québec, an association that had existed for over eighty-five years.

In his 1997-1998 annual report, then-president Paul André Simard spoke of the activities he had participated in. At the time, he believed that it was the Association's last year of life. However, there were so many new structures to set up that the Association in fact continued to fulfil its mandate to protect the public for one last busy year. Until the very end, the members of the Board of Directors ably assisted me and I would like to thank them on your behalf. Since Bill 188 was enacted in June 1998, we worked tirelessly with government authorities and the Bureau des services financiers to make sure they recognized the importance of the profession and factored in the realities of damage insurance brokerage as they drew up the regulations accompanying the legislation.

Throughout this process, we had one primary concern.

- Bill 188 should not penalise brokers by stripping them of any rights or gains they had made. Instead, it should enshrine the notion of the broker as a professional. Of course, this concern should be expressed within the context of protecting the public, the Association's primary responsibility. In order to reach this objective, we demanded numerous changes to the regulations to make them more acceptable and easier to apply in the workplace. We were successful in this endeavour.

For example, the **regulation on contests and promotions** was changed to better reflect the realities of the damage insurance industry. As we know, contests and promotions in the damage insurance industry are not the same as in the life insurance industry. From now on, employers will be able to pay for their representatives' participation at a conference or a seminar to reward a job well done without compromising the protection of the public.

The Association also succeeded in maintaining the vested rights of **brokers who currently act as claims**

adjusters. Brokers will continue to be authorized to act as claims adjusters in respect of policies purchased through the firm for which they act as long as they respect the rules governing the activities of a claims adjuster and disclose, in writing, to the person with whom they are transacting business the type of remuneration they receive for the services they provide in this capacity.

You also expressed your concerns to us about **distribution without a representative**. A committee set up by the Bureau des services financiers and made up of Paul-André Simard (chair), Rénald Auclair, who sits on the ACAPQ's Executive Committee, and Nathalie St-Pierre from Action Réseau Consommateur is currently exploring the issue. Luc Grégoire and Serge Lyras, two past presidents of the Association, are acting as resource persons for the committee. The members of this committee are working together on identifying products that can be distributed without a representative.

A committee has also been struck to study the effects of **raising minimum training requirements**. Reviewing the different avenues of access to the profession may have certain consequences for the profession as a whole. Given the importance of the issue, the committee is carrying out consultations and we will have to wait until January 2000 to hear their findings.

And last but not least, **the insurance broker's new obligations with respect to disclosure** are also under study. A committee, chaired by Paul-André Simard has been created to explore the issue; it is scheduled to make its report to the Minister in charge of the legislation on October 30, 1999. Five articles in the legislation deal specifically with the practice of damage insurance brokers and the Association insisted that the industry examine the scope of these articles to ensure that the regulations reflect the unique aspects of our professional practice. The Minister agreed to postpone the coming into force of these articles and to wait for the recommendations of the committee (of which Serge Lyras and I are members) before implementing any regulations or articles.

One Last Tour through Quebec—The Message: Long Live Brokerage

As I sit writing this report, damage insurance brokerage firms are receiving their registration form as well as the guides from the Bureau des services financiers concerning the method of practice they must choose in order to receive their certificate of practice. I spent this past September touring Quebec with the President of the Bureau des services financiers, Ms. Louise Champoux-Paillé, to explain to our members the new rules of the game as set out in Bill 188. It was clear to the Association's Executive Committee and the Board of Directors that the members had to be informed in order to ensure a smooth transition from the *Act respecting market intermediaries (Bill 134)* to the *Act respecting the distribution of financial products and services (Bill 188)*.

We fought this legislation but it was nevertheless passed in June 1998. We therefore believe it vital to ensure that at very least the legislation's regulatory provisions and certain articles reflect what is unique to the damage insurance industry. Brokers play a leading role in the market and we believe that they must continue to do so. We therefore intend to be there for them throughout the transition period so that they will take their rightful place in the new universe of financial services.

However, we are not just leaders in the industry. Our solidarity and the added value we provide will make us an essential reference point in the industry. Financial institutions are becoming increasingly decompartmentalized: now is the time to seize new opportunities as they pass. Despite certain initial difficulties, the possibilities are infinite. We must not miss the boat!

The Year 2000 and the "Y2K Bug"

In addition to Bill 188, the Association also looked at the crucial issue of the year 2000. I would like to applaud the excellent work of the Year 2000 Committee. With the committee's help, we were able to produce a series of tools to help brokers fulfil their obligations to their clients and help them live up to their responsibility to provide clients with advice and opinions. I hope that we have helped you to better understand the situation and take the necessary steps to advise your clients about the coverage that may be available to them.

Broker Solidarity

Having observed all the changes occurring within the industry, the Association came to the conclusion that brokers had to show solidarity and speak with a single voice. I therefore worked hard to stay in close contact with brokers in outlying regions as well as with the RCCAQ, an organization which represents many of us.

We met on a number of occasions during various tours and formal Association events to make sure that everyone understood the direction we all were taking. Such meetings enabled us to discuss differences of opinion and make the necessary readjustments.

I would like to take this opportunity to thank the officials of the Regroupement for their co-operation and in particular to thank its president, Mr. Robert Ballard, a person with whom I have always been able to reach compromises that were of benefit to all insurance brokers.

Tributes and Thanks

When Succession Planning Committee President Serge Lyras asked me to become President of the Association, I briefly wondered what could have possibly got into him. But given the strong desire I had and will always have to see brokers remain the leading professionals in the insurance world, I accepted this honour (with, I must admit, the "fiery enthusiasm of youth"). I will be the last president of the Association and I think it fitting to recall that our Association celebrated eighty-five years of history at our last General Meeting in October 1998. Those of you who read the "Souvenir Programme" no doubt noticed that the more things change, the more they remain the same. For instance, the banks' entry into the insurance sector has been an issue of concern since the 1920s and seeing brokers as professionals has always been an important question. It should be recognized that the Association has done a great deal—and its members even more—to ensure that as professionals, we achieve all that we can.

The Order of Sagittarius

Normally, it is my privilege, as President of the Association, to recognize the exceptional efforts that a colleague has made to further the Association or the profession. During this, the last year of the Association's existence, I would like to pay homage to our colleague, Paul-André Simard, who has fought especially hard over the past two years to ensure that brokers have their place in the sun within the new financial services universe. I therefore award him the Order of Sagittarius, an honour only bestowed upon brokers of exceptional merit. This street fighter, this noble-hearted man has profoundly touched all those who know him, including government authorities who have already had a taste of his medicine—and that's a fact! I would like to truly thank him on your behalf and on behalf of all the members of the Association's Board of Directors for the excellent advice he has always been able to give us while maintaining the appropriate distance required by his new responsibilities. And of course, he has done so "while respecting everyone and everything", as he is wont to say.

I would also like to thank the Association's First Vice-President, Mr. Jacques Yelle, who provided me with precious professional and personal support during an eventful, travel-filled year. Nor can I overlook the contribution of our Chairman of the Board, Mr. Serge Lyras, who, in addition to holding this position for the past three years is also our resident expert on Bill 188. He made a perfect team with Paul-André Simard while being the "éminence grise" I could count on.

And then there are all my other colleagues who sit on the Association's Executive Committee and the Board of Directors—people for whom I have the deepest respect. They were the ever-present allies I needed to be a successful President. I would like to thank them on your behalf even though it is sad to think that we are the ones who will be putting the key in the lock of the Association.

I would also like to mention our staff, without whom it would have been impossible for me to fulfil my responsibilities. These employees now work for the Chambre de l'assurance de dommages but will always be there, remaining faithful to themselves, to answer your questions and help you make the transition into the new universe of financial services.

In conclusion, **I would like to thank each and every one of you**—for having believed in brokers as professionals, for your inestimable contribution to the life of our Association and also for having allowed me to be the President of an Association and a profession of which I am extremely proud!

Good luck to you all!

Rapport du président du conseil d'administration

Par Serge Lyras, C.d'A.A., F.I.A.C.

De façon assez extraordinaire, on me demandait de poursuivre pour une dernière année la présidence du conseil d'administration de l'Association étant donné l'entrée en vigueur de la Loi 188 prévue en cours d'année 1999. Aussi, j'ai accepté ce mandat pour m'assurer que les derniers milles à franchir, du passage de la Loi 134 à la Loi 188, se fassent sans écueil pour les courtiers.

À cet égard, l'Association prenait la décision d'assurer un passage harmonieux d'une législation maintenant vieille de près de dix ans, à une nouvelle loi sur les produits et services financiers qui change la donne de façon remarquable pour l'ensemble de l'industrie. Les orientations fixées par le conseil d'administration étaient claires et durant les six réunions qui ont eu lieu, il a toujours maintenu le même cap. Il fallait faire prendre conscience aux courtiers que l'Association disparaissait et que ses activités d'encadrement étaient reprises par la Chambre de l'assurance de dommages mais au nom d'un plus grand groupe d'intermédiaires, soit celui des courtiers, des agents et des experts en sinistre. De plus, le conseil d'administration souhaitait que l'Association consacre ses énergies à permettre aux courtiers de faire ce passage difficile entre deux législations d'encadrement. Aussi, l'Association a dégagé un budget particulier pour que des outils d'information et d'accompagnement soient réalisés pour l'ensemble des membres.

Nous avons également dû nous consacrer à adoucir les dispositions de la loi pour que celles-ci reflètent les réalités vécues dans le monde du courtage d'assurance de dommages. Ainsi, j'ai dû participer à nombre de réunions et également présenter la position de l'Association lors des consultations du Bureau des services financiers sur ses règlements. Évidemment, l'Association n'est plus, et la Loi 188 entrera en vigueur cette année, mais nous avons défendu jusqu'à la fin le point de vue de nos membres encore une fois réaffirmé lors de la dernière Assemblée générale tenue en octobre 1998, à Québec.

Au-delà des effets de la Loi 188 sur le monde du courtage, les membres souhaitaient également que le fonds de réserve accumulé par les courtiers depuis la fondation de l'Association soit transféré à une fondation destinée à souligner l'excellence dans le monde du courtage. Suite à plusieurs représentations auprès du gouvernement, nous avons obtenu que les argents accumulés soient dédiés exclusivement aux courtiers et

ce, de façon irrévocable. Sans être disposées dans une fondation, ces sommes seront, à tout le moins, consacrées entièrement aux courtiers pour la formation permanente et continue. La Chambre de l'assurance de dommages a, de plus, désigné trois de ses administrateurs qui sont courtiers pour gérer ce fonds. J'en profite pour remercier les membres du comité sur la fondation de leurs idées et de leur participation aux différentes séances de travail que nous avons tenues.

Par ailleurs, comme vous le savez sans doute, la Chambre aura, à partir de 2001, des administrateurs élus par les membres. Aussi, j'encourage chacun d'entre vous à se présenter aux élections qui seront organisées pour représenter adéquatement la profession au sein de la Chambre de l'assurance de dommages. Celle-ci compte cinq courtiers administrateurs, deux agents et deux experts en sinistre, en plus de deux représentants du public nommés par le ministre responsable. Soyez donc aux aguets ! La Chambre aura, de plus, des comités composés de membres pour déterminer les règles de formation continue obligatoire qu'elle imposera et traiter de sujets qui bouleverseront les façons de faire de l'industrie. Encore une fois, je vous invite à participer à ces comités puisqu'il en va de la continuité de notre profession.

En terminant, j'aimerais remercier tout spécialement les derniers membres du conseil d'administration de l'Association, non seulement de leur support mais aussi de leur implication et de leur éclairage dans des dossiers où la prise de position n'était pas facile à prendre.

J'aimerais également remercier le président de l'Association, monsieur Claude Brosseau, qui a dû relever le défi de fermer l'Association, à la demande du comité de la relève. Son dynamisme et ses qualités de coeur en ont fait un président à la hauteur des attentes des membres et d'une Association qui a déjà plus de 85 ans d'histoire. En bout de piste, il aura su avec dignité mettre fin aux activités de l'Association et je souhaite que tous en garderont un excellent souvenir.

Aux employés de l'Association qui nous ont toujours si bien servis, je leur souhaite bonne chance puisque dorénavant ils travailleront pour la Chambre de l'assurance de dommages, laquelle, je suis certain, sera servie avec le même degré de professionnalisme qu'ils ont toujours observé à notre endroit.

À chacun des membres de l'Association, je vous remercie de votre implication, de votre support et vous dirai de poursuivre votre travail au sein de la Chambre de l'assurance de dommages, au nom de la profession, à laquelle je souhaite longue vie.

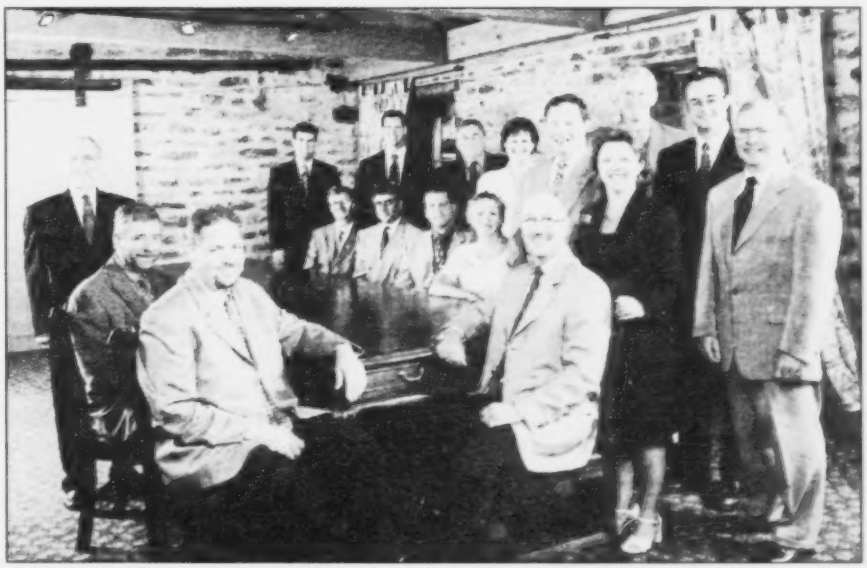


Photo : Claude Mathieu

Conseil d'administration 1998-1999

Report from the Chairman of the Board

By Serge Lyras, C.I.B., F.I.I.C.

With Bill 188 coming into force during the course of 1999, a special request was made for me to extend my term of office for one last year as the ACAPQ's Chairman of the Board. I agreed to do so to see that brokers would not run into any stumbling blocks during the final stages of the transition from Bill 134 to Bill 188.

We have left behind a ten-year old piece of legislation and are entering a new era with legislation governing financial products and services that will have a considerable impact on the whole industry. In response to this change, the Association decided to make sure that the transition would be a smooth one. The Board of Directors was clear on the direction it should take and followed it unwaveringly throughout the six meetings that were held. We had to make brokers aware of the fact that the Association was going to disappear and that its supervisory activities would be assumed by the Chambre de l'assurance de dommages which would also be responsible for a larger group of intermediaries encompassing brokers, agents and claims adjusters. The Board also hoped that the Association would put its energy into helping brokers make the difficult transition from the old to the new legislation. The Association therefore established a special budget to develop tools designed to inform and assist all of its members.

However we did more than simply fulfil the above objectives. We also worked on softening the provisions of the legislation so that they would correspond to the realities of the damage insurance brokerage world. Towards this end, I participated in a number of meetings and also defended the Association's position during consultations held by the Bureau des services financiers on the regulations. Of course, the Association has now been dissolved and Bill 188 will come into force this year. But to the very end we defended the interests that our members reaffirmed during the last General Meeting held in Quebec City in October 1998.

Our members showed that they were concerned about more than just the effects of Bill 188 on the brokerage world. They also expressed the desire to see the reserve fund, which had been built up by brokers since the founding of the Association, transferred to a foundation designed to recognize excellence in the brokerage community. After making a number of representations to the government, we succeeded in ensuring that the

accumulated funds would be exclusively and irrevocably dedicated to brokers. Although the money will not be placed in a foundation, it will only be used to fund continuing education initiatives for brokers. Moreover, the Chambre de l'assurance de dommages has designated three of its directors— brokers themselves—to manage the fund. I would like to take this opportunity to thank the members of the foundation committee for their ideas and for having actively participated in all of the committee's meetings.

As you are no doubt aware, beginning in 2001, the members of the Chamber will elect the Chamber's directors. I encourage all of you to consider running for office during the upcoming elections to ensure that our profession is properly represented within the Chambre de l'assurance de dommages. Five brokers, two agents and two claims adjusters, as well as two representatives of the public who are appointed by the lead Minister will make up the Chamber's Board of Directors. Keep an eye out for further information! The Chamber will also strike committees made up of members who will be responsible for establishing the rules governing mandatory professional development and for examining topics that will drastically change the industry's way of doing business. Once again, I encourage you to participate in these committees. The future of our profession depends on it.

In conclusion, I would like to give special thanks to the members of the Association's last Board of Directors. I thank them not only for their support but also for their participation and their ability to shed light on issues that were particularly difficult to take a stand on.

I would also like to thank ACAPQ President Claude Brosseau, who accepted the Succession Planning Committee's request to take on the challenge of closing down the Association. His dynamism and goodness made him a President who was able to meet the expectations of both the membership and an Association with 85 years of history behind it. At the end of the day, he was able to wind up the activities of the Association with dignity and I hope that everyone will remember this time positively.

Best of luck to the employees of the Association who served us so well. From now on they will be working for the Chambre de l'assurance de dommages and I am sure that they will serve it with same high level of professionalism they always showed us.

I would like to express my thanks to each member of the Association: thank you for your involvement and your support. Please continue to work for the profession within the Chambre de l'assurance de dommages. Long live our profession!

Photo : Claude Mathieu

Board of Directors 1998-1999

Rapport du premier vice-président

Par Jacques Yelle, C.d'A.A.

En cette dernière année d'activité de l'Association, le premier vice-président a surtout agi avec le président de l'Association comme porte-parole de celle-ci auprès des membres. En effet, Claude et moi, nous sommes partagés la province pour faire part aux courtiers des nouvelles réalités que l'entrée en vigueur de la Loi 188 pourrait leur faire connaître. Cette tournée m'a également permis de prendre le pouls de l'ensemble des membres et de recenser les interrogations fréquemment posées lors de nos séances d'information. Que ce soit la problématique des employés des cabinets de courtage qui bénéficient d'une clause grand-père ou encore le choix de mode d'exercice que chacun d'entre nous doit faire, en plus des nouvelles obligations auxquelles devront faire face les courtiers, j'ai pu constater combien chacun d'entre vous étaient intéressés et demandaient de l'accompagnement dans cette démarche de transition.

Les autres questions portaient sur les ententes de gestion entre cabinets, le rôle du représentant autonome par rapport aux représentants rattachés à un cabinet, les nouvelles obligations tels le registre de plaintes, les coûts associés au nouvel encadrement, les couvertures supplémentaires requises pour les représentants rattachés non employés du cabinet et, bien sûr, la formation continue obligatoire qui n'entrera en force qu'en 2001. Toutes ces questions nous ont été posées et, plus encore. Avec l'aide des fiches techniques réalisées par l'Association ainsi que des rencontres en région, sans oublier une vidéocassette qui a été transmise à tous les cabinets de courtage, nous avons pu quelque peu dissiper la confusion.

Évidemment, je ne prétends pas que ces démarches sont à elles seules suffisantes pour permettre à tous d'y voir plus clair mais, néanmoins, elles auront contribué à préciser les nouvelles règles du jeu de l'industrie.

J'ai également consacré du temps à travailler à un comité de transition pour s'assurer que les employés qui ont si bien servi l'Association depuis de nombreuses années puissent être supportés, si jamais, leur candidature n'était pas retenue pour les postes de la Chambre de l'assurance de dommages. Ils ont vécu beaucoup d'inquiétudes quant à leur avenir professionnel et nous avons tenté de minimiser les impacts de cette nouvelle législation sur celui-ci. À cet égard, j'ai eu le soutien de l'ensemble des membres du conseil d'administration et je tiens à les remercier.

Aussi, j'ai participé à plusieurs activités de l'Association, que ce soit pour faire des représentations auprès du Bureau des services financiers ou des autorités gouvernementales. Il en fut de même, auprès d'assureurs, dans le contexte où l'Association voulait s'assurer qu'ils poursuivent la distribution de leurs produits via des professionnels certifiés.

En terminant, j'aimerais remercier mes collègues du comité exécutif et du conseil d'administration ainsi que l'ensemble de la permanence pour leur support en cette dernière année de vie de l'Association des courtiers d'assurances de la province de Québec.

105-01569/

Rapport des activités de l'Association

MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Patricia Allard, C.d'A.A., Jean-Marc Allard Courtiers d'Assurances Inc., Montréal - Concordia

Rénald Auclair, *vice-président*, C.d'A.Ass., Assurance Auclair Inc., Québec

Michèle Bergeron, C.d'A.A., Assurances Tremblay, St-Cyr, Bergeron Inc., Saguenay - Lac Saint-Jean

Gilles Bernier, C.d'A.A., Assurathèque Bernier, Garon, Lemay & Associés Inc., Québec

Louis Bois, C.d'A.A., Armand Bois ltée, Québec

Claude Brosseau, *président*, C.d'A.Ass., Belanger, Brosseau et Associés Courtiers d'Assurances Inc., Montérégie

Maurice Bussières, C.d'A.A., Dale-Parizeau L.M. Inc., Montréal - Ville-Marie

Richard Hains, C.d'A.A., Cloutier, Matteau, Pinard & Associés Inc., Trois-Rivières

Julien Lachance, *trésorier*, C.d'A.Ass., Estrie

Jean Lavigne, C.d'A.A., Groupe Plural Inc., Bas Saint-Laurent - Gaspésie

Louis-Francis Lebel, *vice-président*, courtier, Groupe Boivin - Lebel Assurances & Associés Inc., Montréal - Lafontaine

Philippe R. Legault, C.d'A.Ass., Assurances R. Legault Inc., Montréal - Lafontaine

André Lesage, courtier, Assurance Côté, Guimond, Lafond & Associés Inc., Abitibi-Témiscamingue

Serge Lyras, *président du conseil*, C.d'A.A., Groupe Lyras Inc., Laurentides - Lanaudière

Pierre Moïse, C.d'A.A., Moïse & Jutras Inc., Montréal - Ville-Marie

Johanne Pesant, C.d'A.A., Soly, Chabot, Ranger limitée, Montréal - Laval

Maryse Rouleau-Rivard, *vice-présidente*, C.d'A.A., Ducharme & Fortier Inc., Assurances Perreault enr., Montérégie

Richard Sabourin, C.d'A.Ass., Huard, Sabourin & Fortin C.d'Assurance Inc., Outaouais

Claude Séguin, C.d'A.A., Marie-Claude Thibodeau et Fils Inc., Montréal - Laval

Sevan Tatigian, C.d'A.Ass., Agence Unie 2000 Inc., Montréal - Concordia

Jacques Yelle, *premier vice-président*, C.d'A.A., Labrecque, Roy, Yelle Inc., Montérégie

Les membres du conseil d'administration et du comité exécutif reçoivent, dix jours avant la tenue de leurs séances de travail, des documents préparatoires à celles-ci, qui se composent entre autres de rapports des différents comités de l'Association. De plus, les membres du conseil d'administration ont copie, de façon statutaire, de tous les procès-verbaux du comité exécutif. Les autorités de l'Association reçoivent aussi un rapport d'étape régulier du plan directeur, un état sur la progression des dossiers ainsi qu'un rapport concernant l'évolution du budget. À cet égard, les autorités adoptent, en début de chaque année financière, le plan directeur ainsi que le plan d'action de l'Association, les prévisions budgétaires, la révision semi-annuelle en cours d'année ainsi que les prévisions de fin d'année financière et les états financiers vérifiés.

En début d'année, les administrateurs reçoivent un manuel de l'administrateur et assistent à une conférence organisée afin de les informer sur leurs devoirs et obligations à l'Association.

Afin d'assurer une gestion efficace et un contrôle adéquat des activités de l'Association, il importe de préciser que les membres du comité exécutif agissent également comme présidents des divers comités de l'Association. Les présidences des comités de surveillance et de discipline ne sont pas assumées par des membres du comité exécutif et ce, par souci d'une gestion efficace, transparente et indépendante du judiciaire.

Au cours de l'année 1998-1999, le comité exécutif a tenu neuf réunions. De son côté, le conseil d'administration a tenu sept réunions.

Voici les principales résolutions adoptées et les dossiers majeurs traités.

Concernant les affaires de l'Association :

Adoption de résolutions nommant les présidents et les membres des comités de surveillance, de l'admission et de la formation, des communications et relations publiques et de l'inspection professionnelle. Également, nomination des membres du comité de discipline et adoption d'une résolution formant le comité exécutif de l'Association.

Adoption d'une résolution prévoyant la nomination de monsieur Claude Morin comme membre du comité des communications afin de compléter le comité.

Adoption d'une résolution nommant monsieur Claude Brosseau en remplacement de monsieur Paul-André Simard pour assurer la fin de son mandat à titre de président de l'Association.

Adoption d'une résolution mettant fin aux activités du comité de l'inspection professionnelle en juin 1999 et décision de transmettre sous scellés les dossiers à l'organisme qui prendra charge des activités de l'Association dans le cadre de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*.

Concernant la gestion des affaires de l'Association :

Adoption du plan directeur et du plan d'action 1998-1999 de l'Association des courtiers d'assurances de la province de Québec. L'adoption de ces plans était le reflet de la planification stratégique qui l'a précédée.

Adoption de résolutions concernant le prêt de ressources humaines et matérielles à la Chambre de l'assurance de dommages pour l'année 1998-1999, incluant le mois de septembre 1999.

Adoption d'une résolution concernant les prévisions budgétaires 1998-1999 de l'Association des courtiers d'assurances de la province de Québec et adoption d'une résolution concernant les états financiers vérifiés au 31 août 1999. Le conseil d'administration de l'Association a délégué l'examen des états vérifiés pour l'année 1998-1999 au comité exécutif. Il est également convenu que les états financiers vérifiés pour cette année ainsi que pour le mois de septembre 1999 soient transmis aux membres du conseil d'administration de l'Association, pour information. Le rapport annuel de l'Association fera également état de ces informations et sera disponible à tous les membres de l'Association.

Adoption d'une résolution concernant une politique d'indemnisation pour les employés de l'Association.

Adoption de résolutions concernant la cotisation des individus et des cabinets unidisciplinaires de l'Association.

Adoption d'une résolution concernant la nomination du vérificateur de l'Association.

Adoption d'une résolution décidant de ne pas tenir d'Assemblée générale annuelle à cause de la dissolution connue de l'Association au 30 septembre 1999.

Adoption de résolutions concernant les différentes marques de commerce :

- « Semaine de l'assurance » et « Regard ».
- Le logo du « Sagittaire ».
- Les titres professionnels C.d'A.Ass. et C.d'A.A. (versions française et anglaise).
- Concernant le logo du « Sagittaire », l'Association souhaite qu'il soit transmis au Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec ou à la Chambre de l'assurance de dommages, si le Regroupement n'y voit pas d'intérêt. Il est entendu que l'Ordre du Sagittaire est maintenant dissous.
- Quant aux titres professionnels, l'Association les transfère à la Chambre comme le prévoit la Loi 188.

Adoption d'une résolution concernant le transfert et la fermeture des comptes bancaires à la directrice générale de l'Association.

Adoption d'une résolution concernant la disposition du fonds du « Programme d'identité du courtier », au profit de l'organisme qui représentera le Québec, à l'Association des courtiers d'assurances du Canada. L'Association prend acte qu'elle est responsable de ce fonds jusqu'au 30 juin 1999.

Adoption d'une résolution concernant une entente de distribution avec le Journal de l'Assurance pour que celui-ci soit accessible à tous les sociétaires de l'Association.

Concernant la fondation des courtiers en assurance de dommages :

Adoption de diverses résolutions demandant aux autorités gouvernementales que le fonds de réserve accumulé par les courtiers en assurance de dommages soit disposé en faveur d'une fondation des courtiers, dont la mission est de favoriser l'excellence par la formation des courtiers. Ce voeu a été transmis aux autorités gouvernementales ainsi qu'au conseil d'administration de la Chambre de l'assurance de dommages. Cette volonté est le reflet de la position prise par les membres lors de la dernière Assemblée générale de l'Association, en octobre 1998.

Concernant un soutien technique à des projets de formation :

Adoption d'une résolution soutenant financièrement le Collège Montmorency afin de permettre la création d'un laboratoire permettant une expérience pratique

aux étudiants et futurs candidats courtiers. Le montant de la subvention est de 40 000 $.

Adoption d'une résolution soutenant financièrement le Centre de développement des meilleures pratiques du Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec concernant sa mise en place au profit de la formation des courtiers. À cet égard, il est entendu que les cours seront accessibles à tous les courtiers et ce, au même tarif (pour un certain temps), qu'ils soient membres ou non du RCCAQ. De plus, l'Association a décidé de transmettre son « know how » développé en matière de formation, depuis plus de quatre ans. Le montant de la subvention est de 117 000 $.

Concernant la mise en vigueur de la Loi 188, *Loi sur la distribution de produits et services financiers* :

Adoption de résolutions concernant la stratégie d'information auprès des membres sur le passage de la Loi 134 à la Loi 188 (dépliants d'information, vidéo, séances d'information, etc.).

Adoption de résolutions concernant la réglementation touchant les obligations de divulgation des courtiers et agents en assurance de dommages (articles 17, 26, 28, 31, 32 et 40 de la Loi 188).

Présentation de la position de l'Association devant le Bureau des services financiers lors de sa consultation à propos des règlements issus de la Loi 188 et participation aux travaux du comité du Bureau portant sur l'article 427 de la loi qui permet au gouvernement de décréter les produits qui peuvent être distribués sans représentant.

Concernant le passage à l'an 2000 :

Adoption de résolutions permettant la création d'outils d'information destinés aux membres sur leur responsabilité professionnelle vis-à-vis leurs clients concernant le passage à l'an 2000 et l'établissement de séances de formation à cet égard.

Rapport des activités de la direction générale

Par Maya Raic, directrice générale et secrétaire

LISTE DES EMPLOYÉS

DIRECTION GÉNÉRALE :

Maya Raic, directrice générale et secrétaire

Huguette Poitras, secrétaire de direction

ADMISSION ET FORMATION :

Denis Verrette, B.Sc., B.A.A., C.R.I., coordonnateur à la formation

Judith Michel, secrétaire

COMMUNICATIONS ET RELATIONS PUBLIQUES :

Me Nathalie Roberge, responsable, (jusqu'au 2 avril 1999)

Suzie Pellerin, responsable (à compter du 25 mai 1999)

Diane Brisson, secrétaire

DISCIPLINE :

Judith Michel, secrétaire

INSPECTION PROFESSIONNELLE :

Carole Chauvin, B.Sc., C.d'A.Ass, responsable, (jusqu'au 29 janvier 1999)

Lise Tremblay, secrétaire

SERVICES ADMINISTRATIFS :

Jocelin Pilon, responsable

Stéphanie Gagnon, commis-comptable

Johanne Geoffroy, agent responsable du fichier informatique des sociétaires

Christiane Paré, secrétaire à l'admission

André Phaneuf, commis de bureau

Lise Tremblay, réceptionniste

SURVEILLANCE :

Suzanne Dupuis, B.A.A., C.d'A.A., C.R.M., directrice (jusqu'au 29 janvier 1999)

Carole Chauvin, directrice par intérim (à compter du 30 janvier 1999)

Marie Buchanan, secrétaire

Luce Raymond, secrétaire aux enquêtes

ARRIVÉE À BON PORT !

Lors du dernier rapport annuel, on traitait du nouveau port d'attache qu'est la Chambre de l'assurance de dommages avec le défi de l'entrée en vigueur de la Loi 188, *Loi sur la distribution de produits et services financiers*. C'est maintenant chose faite, l'Association des courtiers d'assurances de la province de Québec a fermé ses portes et c'est 85 ans de culture auxquels on a mis fin.

Au-delà des activités administratives pour assurer cette fermeture, que ce soit l'archivage, la fermeture de comptes bancaires ou la transmission du fonds du « Programme d'identité du courtier » ainsi que l'analyse de différents dossiers pour en assurer la fermeture ou le transfert, il y a eu bien des incertitudes à gérer, que ce soit au sein de l'équipe ou des membres de l'Association. Jusqu'à la fin, l'Association ainsi que tous les membres de la permanence se sont employés à soutenir les membres dans cette transition et à maintenir le cap de la protection du public. Je laisserai à chacun des présidents de comités ou des directions de l'Association, le loisir d'exprimer son bilan et surtout ses succès en cette dernière année d'activités de l'Association. La préoccupation de chacun était alors de s'assurer qu'un héritage puisse être transmis à la Chambre de l'assurance de dommages en matière d'expertise et de connaissances de l'encadrement professionnel. À cet égard, l'Association, même si elle a mis fin à ses activités d'inspection professionnelle en cours d'année, a pris le soin de léguer son souci de l'amélioration de la pratique à la Chambre de l'assurance de dommages via les travaux de son comité d'inspection professionnelle et des nombreux outils développés pour assurer ce service auprès des membres.

De plus, l'Association a voulu transférer une santé financière saine à la Chambre de l'assurance de dommages. Nous avons donc respecté les engagements financiers présentés en Assemblée générale, en octobre 1998, et fermé l'année sans déficit.

Quant aux membres, c'est une multitude de séances d'information ainsi que des dépliants d'information qui ont pu assurer une saine transition entre la Loi 134 et la Loi 188. J'espère que pour chacun d'entre vous, ce soutien a pu porter fruit et j'aimerais en profiter pour souligner le travail des membres du conseil d'administration et de la permanence qui ont accompagné sans relâche les courtiers dans cette transition.

À l'occasion de ce dernier rapport annuel de l'Association, j'aimerais remercier les gens que j'ai côtoyés de plus près ces dernières années, que ce soit les différents présidents de l'Association ou du conseil d'administration avec lesquels j'ai eu le plaisir de travailler, madame Marie-Claude Thibodeau, messieurs Serge Lyras, Paul-André Simard et Claude Brosseau et tous les membres du comité exécutif avec qui j'ai eu l'honneur et le loisir d'échanger, non seulement sur des sujets d'intérêt pour l'industrie et le public, mais également de façon plus informelle sur bien des petits moments cocasses de la vie. Il en est de même pour les membres du conseil d'administration qui, à bien des égards, m'ont apporté une couleur régionale sans laquelle l'Association serait dénaturée.

Et puis, il y a eu l'équipe de la permanence, sans laquelle, je n'aurais pu opérer et qui, je le souhaite, verra des défis tout aussi intéressants au sein de la Chambre de l'assurance de dommages qu'elle servira avec autant de professionnalisme, tel que j'ai pu le constater depuis que je dirige l'Association.

Chapeau au comité de transition, composé des dirigeants de la permanence, mis en situation de servir à la fois les membres de l'Association et les membres à venir de la Chambre ainsi que leurs autorités dirigeantes, avec un même souci de qualité.

Rapport sur les activités des comités régionaux

Par Rénald Auclair, C.d'A.Ass., vice-président et président du comité des communications et des relations publiques

PRÉSIDENT(E)S DES COMITÉS RÉGIONAUX

Yvan Lévesque, courtier
pour l'Abitibi-Témiscamingue

Dave Morris, C.d'A.Ass.
pour Bonaventure

Michelle M. Tremblay,
C.d'A.A.
pour Charlevoix

Hélène Larochelle,
C.d'A.A.
pour l'Estrie

Jacques Yelle, C.d'A.A.
pour l'Estrie-Sud

Berthier Bédard,
C.d'A.Ass.
pour La Chaudière

Réal Paré, C.d'A.Ass.
pour Lévis

Michael Boxer,
C.d'A.Ass.
pour Montréal, secteur Concordia

Philippe R. Legault,
C.d'A.Ass.
pour Montréal, secteur Lafontaine

Micheline Dupuis,
C.d'A.A.
pour Montréal, secteur Laval

Gilles Brassard, C.d'A.A.
pour Montréal, secteur Ville-Marie

Richard Sabourin,
C.d'A.Ass.
pour l'Outaouais

Robert Poirier,
C.d'A.Ass.
pour Portneuf

André Roy, C.d'A.Ass.
pour Québec

Joan Renée Bernard,
C.d'A.Ass.
pour Richelieu

Jean Lavigne, C.d'A.A.
pour Rimouski

Guy Thériault, courtier
pour Rivière-du-Loup

Marie Tremblay,
C.d'A.A.
pour le Saguenay / Lac St-Jean

Caroline Gamache,
courtier
pour Saint-Jean / Rive-Sud

Compte tenu de la dissolution imminente de l'ACAPQ, le travail des régions fut d'autant plus important puisque les courtiers se devaient d'être au courant des derniers développements. C'est pour cette raison que les différents comités régionaux ont été grandement sollicités au cours de la dernière année. Pensons simplement aux deux tournées régionales du président ou aux nombreuses demandes d'information qui survenaient. La présence régionale de l'Association fait la force de l'ACAPQ et nous a toujours permis de nous distinguer par ce fait. Nous avons pu le remarquer plus particulièrement par la participation exceptionnelle des sociétaires lors de la dernière tournée du président. Près de 1000 courtiers se sont déplacés pour le rencontrer. Ce succès n'aurait jamais été possible sans la participation des membres des comités régionaux.

Lors de la dernière Assemblée générale annuelle de l'ACAPQ, qui s'est tenue à Québec le 21 octobre 1998, ce fut pour nous l'occasion de souligner l'implication de certains comités régionaux par la remise du Trophée Retallack. Les quatre régions finalistes étaient :

Abitibi-Témiscamingue

Pour une deuxième année consécutive, le comité régional de l'Abitibi-Témiscamingue s'est distingué et a remporté le trophée Oliver Retallack. La région de l'Abitibi-Témiscamingue s'est méritée le titre pour s'être démarquée par son engagement exceptionnel dans le domaine de la formation, des communications et pour ses activités sociales. Les événements organisés par les courtiers de la région suscitent toujours un grand intérêt. Le président peut en témoigner puisque lors de ses récentes visites, il a pu rencontrer nombre de courtiers dans le cadre de deux événements réussis. Félicitations !

Concordia

La contribution constante du comité régional de Concordia pour rendre accessible l'information à la clientèle anglophone et son dynamisme lui vallent une présence au sein des finalistes. Tout au long de l'année, il a informé régulièrement ses membres, par l'entremise de sa publication, sur les dernières nouvelles concernant la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, le bogue de l'an 2000 ainsi que l'accessibilité de la formation en anglais et sur le

dossier valeur à neuf. Fait à souligner, il a choisi de poursuivre ses activités, malgré la dissolution de l'Association.

Estrie

Active dans les divers projets de promotion du caractère distinctif du courtier, elle a utilisé les ondes des médias régionaux pour valoriser la profession. Elle assure également une présence constante au sein de sa communauté, en faisant des représentations en milieu scolaire ou en s'impliquant dans les organismes du milieu par le biais de Nez rouge et de la Fondation Rose des vents.

Saguenay / Lac-St-Jean

Pour leur part, les courtiers de cette région ont participé à de nombreuses activités sociales et commandité des activités sportives permettant à leurs pairs une belle visibilité ainsi que plusieurs occasions d'échanges. Cette région a démontré également une grande préoccupation et un intérêt certain pour les différentes activités de formation.

Nous invitons tous et chacun à considérer la poursuite de leur engagement au niveau régional et ce, afin de contribuer à garder un réseau fort et dynamique, représentatif de la profession.

Rapport du comité de l'admission et de la formation

Par Louis-Francis Lebel, A.I.A.C., vice-président et président du comité

COMITÉ DE L'ADMISSION ET DE LA FORMATION

Louis-Francis Lebel, courtier, président

Michèle Bergeron, C.d'A.A.

Yves Barrette, C.d'A.Ass.

Ian Cytrynbaum, C.d'A.Ass.

RESPONSABLES RÉGIONAUX AUX ACTIVITÉS DE FORMATION CONTINUE

Yves Barette, C.d'A.Ass. pour Lanaudière

Yves Bélanger, C.d'A.A. et président pour Montréal-Lafontaine

Michèle Bergeron, C.d'A.A. et présidente pour Saguenay et Lac St-Jean

Édith Blouin, C.d'A.Ass. pour Du Suroît

François Bouchard, C.d'A.A. pour l'Estrie-Sud

Denis Bourgon, C.d'A.Ass. pour Montréal-Laval

Diane Dallaire, C.d'A.A. pour l'Abitibi-Témiscamingue

Daniel Diamond, C.d'A.A. pour Bois-Francs

Gilles Dionne, C.d'A.Ass. pour Rivière-du-Loup

Denis Gaumont, C.d'A.A. pour Trois-Rivières

Reynald Lapierre, C.d'A.Ass. pour Rimouski

Hélène Larochelle, C.d'A.A. et présidente pour l'Estrie

James Madon, C.d'A.Ass. pour Montréal-Concordia

Nancy Matte, courtier pour Portneuf

Claude Morin, C.d'A.Ass. pour Saint-Jean / Rive-Sud

Claude Paquet, C.d'A.A. pour Bonaventure

Jocelyn Pimparé, courtier pour les Laurentides

Michel Ross, C.d'A.Ass. pour Matane / Gaspé Nord

Richard Sabourin, C.d'A.Ass. et président pour l'Outaouais

Maurice Soulard, C.d'A.A. pour Lévis

André Roy, C.d'A.Ass. et président pour Québec

Michelle Tremblay, C.d'A.A. et présidente pour Charlevoix

Luc Vallière C.d'A.Ass. pour La Chaudière

Ghislaine Vincent, courtier pour Shawinigan

Nous concluons cette année financière avec la mise en place de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (Loi 188) dès le 1er octobre 1999. Ce fut donc pour nous une année où le comité (CAF) a dû préparer le terrain pour le nouvel organisme qui prendra la relève, soit la Chambre de l'assurance de dommages. Cette année en fut une de travail et d'accomplissement. Au terme de ce mandat et à la veille de la dissolution de l'Association, je suis entièrement satisfait du travail accompli par les membres du comité, les responsables régionaux et la permanence. Merci à tous pour votre dévouement.

Mandat du CAF

Le mandat que s'est donné le comité au début de cet échéancier était fort clair. Concernant le service de l'admission, il faut voir à l'application du Règlement de l'Association en ce qui a trait au sociétariat des personnes physiques, des sociétés et des personnes morales et tenir à jour une liste des sociétaires. Quant à lui, le service de la formation doit favoriser le professionnalisme des sociétaires, assurer l'adéquation entre l'offre et la demande, permettre une diffusion maximale des formations offertes et inciter les sociétaires à poursuivre leur formation. Ainsi, nous avons tout mis en oeuvre pour réaliser notre mandat par l'atteinte des objectifs fixés par le comité. Le comité a également préparé la fin des activités de formation de l'Association.

Composition et fonctionnement du CAF

Pour ce mandat, le comité de l'admission et de la formation était composé de quatre membres. Il s'est réuni trois fois cette année et a effectué deux conférences téléphoniques durant la même période. Le comité suggère les orientations en matière de formation, à partir des besoins des sociétaires et des changements à survenir dans l'industrie ou au niveau législatif. Il doit proposer un plan directeur annuel et faire rapport de ses travaux au comité exécutif, au conseil d'administration et à l'Assemblée générale annuelle.

Faits saillants

Durant mon mandat, certains dossiers m'ont tenu plus particulièrement à cœur :

- impliquer les régions dans le choix des activités de formation, pour ainsi leur offrir une formation ciblée, répondant aux besoins spécifiques de chacune d'elles ;

- mettre en place les nouveaux programmes de formation professionnelle menant aux titres de C.d'A.Ass. et de C.d'A.A. avec les différents intervenants du milieu pour obtenir une formation uniforme afin d'harmoniser nos programmes avec ceux qui existent déjà et ce, à compter du 1er septembre 1999;
- s'assurer que les cours offerts dans les programmes de formation professionnelle soient disponibles par correspondance;
- élaborer une campagne promotionnelle afin de faire connaître les nouveaux programmes menant aux titres de C.d'A.Ass. et de C.d'A.A.;
- s'assurer de la continuité des activités de formation suite à la dissolution de l'Association.

LE SERVICE DE L'ADMISSION

Compte rendu des examens portant sur le Règlement de l'Association

Au cours de l'exercice financier 1998-1999, l'Association a tenu six séances d'examens portant sur le Règlement de l'Association, au rythme d'un examen tous les deux mois.

	Inscriptions	Présences	Absences	Réussites	Échecs
16 septembre 1998	58	57	1	37	20
11 novembre 1998	79	77	2	36	41
13 janvier 1999	83	75	8	48	27
17 mars 1999	54	52	2	38	14
12 mai 1999	49	48	1	30	18
14 juillet 1999	65	64	1	42	22
Total	388	373	15	231	142

Le taux de réussite moyen de l'examen portant sur le Règlement de l'Association s'élève à 62 % pour l'année 1998-1999 comparativement à 71 % pour la même période en 1997-1998. Les examens ont eu lieu à Montréal, Québec, Jonquière, Rimouski, Rouyn-Noranda, Sherbrooke et Rivière-du-Loup.

Tableau de la variation du nombre de sociétaires

	1998-1999	1997-1998
Membres en règle au 1er septembre :	5 086	5 061
Variation du sociétariat durant l'exercice :		
• Nouveaux sociétaires	206	171
• Changements de statut	65	72
• Réadmissions et réinstallations	142	167
• Démissions	(312)	(297)
• Suspensions pour non-paiement	(84)	(32)
• Exclusions selon l'article 15.3 du Règlement de l'ACAPQ	(54)	(42)
• Décès	(11)	(8)
• Radiations	(7)	(5)
• Refus de renouvellement et annulations	(3)	(1)
Membres en règle au 31 août :	5 028	5 086

Les 206 nouveaux membres et les 65 changements de statut d'agent à courtier enregistrés du 1er septembre 1998 au 31 août 1999 se répartissent dans les domaines suivants :

• courtiers en assurance des particuliers et des entreprises	93
• courtiers en assurance des particuliers	161
• courtiers en assurance des entreprises	17
	271

La *Loi sur les intermédiaires de marché* stipule que les cabinets unidisciplinaires doivent être sociétaires de l'ACAPQ pour exercer des activités de courtage en assurance de dommages. Notre fichier indique que 287 cabinets se qualifient à cet égard, comparativement à 298 à la même date, l'an dernier.

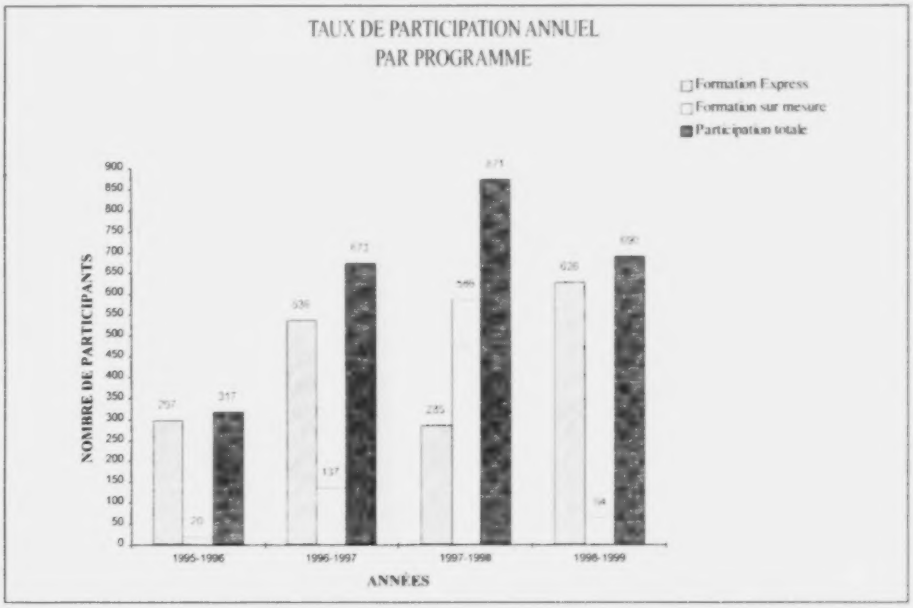
LE SERVICE DE LA FORMATION

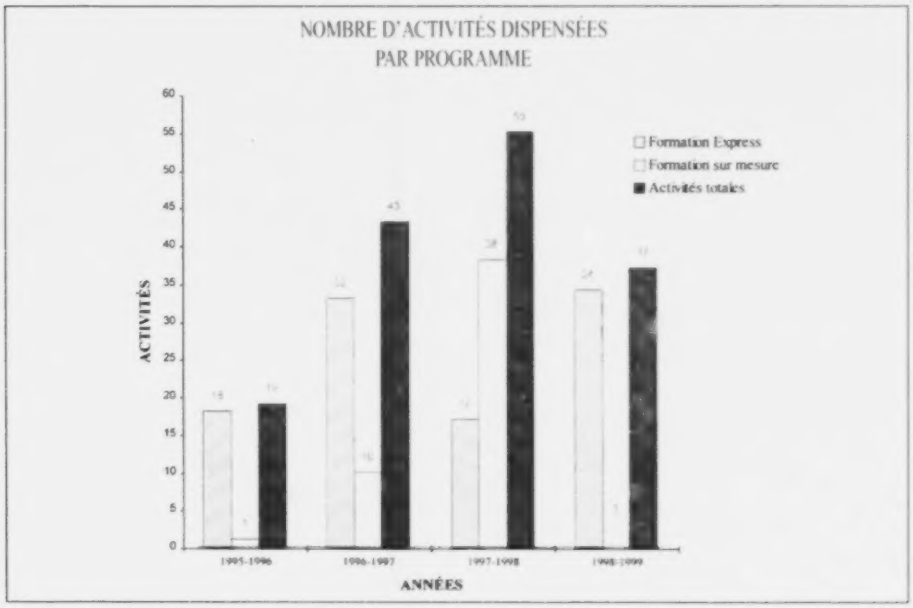
Formation Express et sur mesure

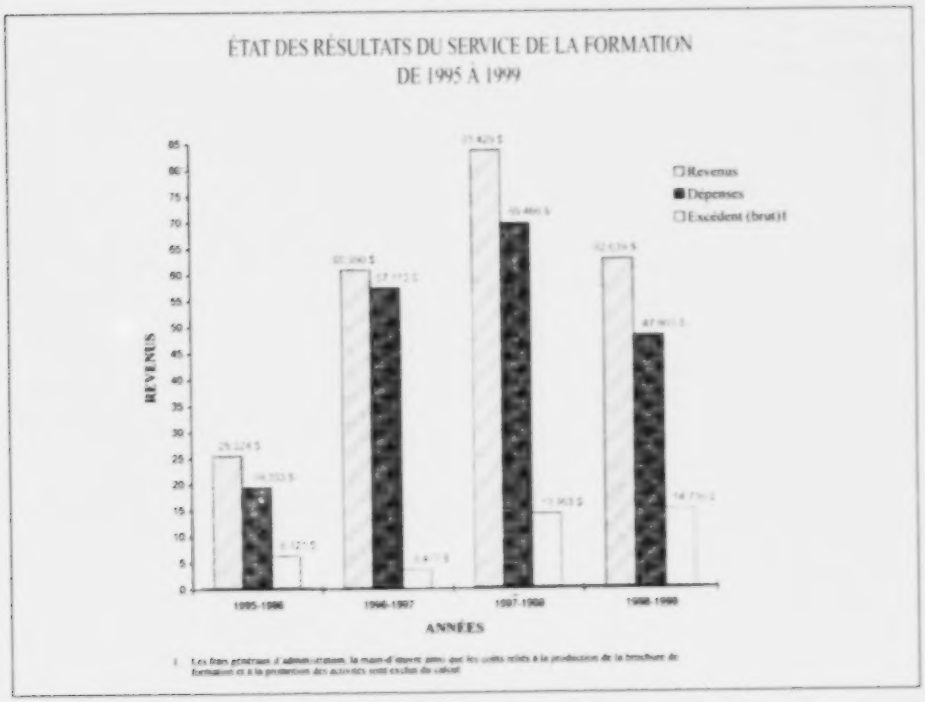
Pour l'année financière 1998-1999, il y a eu 884 personnes qui se sont inscrites aux 65 cours offerts et 690 d'entre elles ont participé aux 37 cours dispensés. Ces

cours ont été offerts dans 11 régions et une entreprise. Nous avons pu compter, pour la réalisation de cette tâche, sur 24 responsables régionaux dévoués. D'ailleurs, les participants se sont dits satisfaits à 90,2 % des cours de Formation Express et les cours en entreprise ont remporté la faveur de 90,1 % d'entre eux. Enfin, le CAF est heureux de terminer ses activités après avoir connu un taux de participation record pour la Formation Express, comparativement aux quatre dernières années, ce qui lui a assuré l'autofinancement de ses activités.

Vous trouverez aux tableaux ci-joints le détail du taux de participation et du nombre d'activités dispensées de 1995 à 1999.







Les cours offerts par l'Association dans le cadre de la Formation Express et sur mesure furent :

- L'élaboration d'une stratégie de marketing pour le courtage
- L'élaboration d'une stratégie de conservation de la clientèle
- Travailleurs autonomes : Pourquoi et comment les protéger ?
- La gestion des risques
- L'assurance responsabilité civile des entreprises
- Pour vous et vos clients, vendre = avantages
- Assurance des pertes d'exploitation
- L'assurance contre le vol et le détournement
- Mécanique du bâtiment
- Assurance automobile - formule des garagistes F.P.Q. 4
- Developing a retention strategy
- Business interruption insurance
- Démystification de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (Loi 188)
- Bogue de l'an 2000...crée des obligations importantes pour les courtiers

Formation professionnelle

L'implantation des programmes de formation menant aux titres de courtier d'assurance associé (C.d'A.Ass.) et de courtier d'assurance agréé (C.d'A.A.) a également fait partie des réalisations du CAF. En effet, le CAF s'est appliqué à faire approuver les nouveaux programmes par le gouvernement, les universités, les cégeps et l'Institut d'assurance de dommages du Québec.

Aussi, nous avons développé une brochure promotionnelle visant à faire connaître le nouveau programme menant au titre de C.d'A.Ass., qui comporte 14 cours et répond aux besoins de formation des courtiers voulant acquérir les compétences techniques nécessaires à la pratique de la profession. La brochure fait également la promotion du nouveau programme menant au titre de C.d'A.A. Pour obtenir le titre d'agréé, le courtier devra dorénavant compléter 15 cours visant l'acquisition des connaissances nécessaires, tout en lui permettant de se perfectionner en gestion d'entreprise et en gestion des risques.

Le travail accompli au cours des années par les membres du comité de la formation pour actualiser ce programme permet dorénavant aux membres de la profession de bénéficier d'un parcours adapté aux nouvelles réalités de l'industrie. C'est un héritage que l'ACAPQ lègue avec fierté à la profession et à la Chambre de l'assurance de dommages, qui assumera la responsabilité autrefois dévolue à l'Association en cette matière.

Synthèse des objectifs atteints au plan directeur

Encore une fois cette année, le comité de l'admission et de la formation s'est donné comme mission d'offrir aux gestionnaires, courtiers et employés de cabinets de courtage, l'opportunité d'améliorer leurs compétences ou de perfectionner celles qu'ils possédaient déjà. Pour ce faire, nous avons mis en œuvre plusieurs projets, que nous avons complétés. De plus, le CAF a vu à la transition entre l'Association et la Chambre de l'assurance de dommages pour assurer aux courtiers une accessibilité et une disponibilité en matière de formation et ce, malgré la dissolution de l'Association. Voici donc nos principales réalisations :

- mise en place des programmes de formation professionnelle menant aux titres de C.d'A.Ass. et de C.d'A.A. ;
- augmentation du taux de participation pour les cours de Formation Express de l'ordre de 220 % soit, 626 participants comparativement à 285 pour 1997-1998 ;
- développement d'un produit promotionnel pour les nouveaux programmes menant aux titres de C.d'A.Ass. et de C.d'A.A.

Remerciements

Je tiens à remercier mes prédécesseurs (présidents et membres des comités de la formation) qui ont su, tout au long de l'existence de l'Association, assurer un produit de formation disponible et de qualité pour l'avancement de la profession de courtier. Je remercie également monsieur Denis Verrette qui a su épauler le comité dans la réalisation des différents dossiers qui ont fait partie de mon mandat. Le dévouement à la cause de la formation comme élément moteur du professionnalisme chez les courtiers a été défendu et supporté par les membres du comité avec acharnement et je les en remercie. C'est grâce à leur engagement que les courtiers ont accès à des programmes de formation de qualité et accessibles à tous.

Par ailleurs, l'introduction de la formation continue obligatoire, à compter de septembre 2001, doit être perçue par chacun de nous comme une opportunité d'actualiser nos connaisssances. De plus, je crois sincèrement qu'elle ne pourra que contribuer à l'avancement de la profession et vous encourage à considérer cette nouvelle mesure comme une occasion plutôt que comme une obligation.

En terminant, puisque c'est le cas, je souhaite à tous et à toutes une carrière remplie de compétences afin de mieux défendre les intérêts de vos clients, qui sont à la base même de votre existence professionnelle. Sans eux, nous n'existons plus ! C'est pourquoi, nous nous devons de les conseiller judicieusement afin de se démarquer de la concurrence. L'un des moyens les plus importants d'y arriver, c'est la formation.

Rapport du comité des communications et des relations publiques

Par Rénald Auclair, C.d'A.Ass., vice-président et président du comité

COMITÉ DES COMMUNICATIONS ET DES RELATIONS PUBLIQUES

Rénald Auclair, C.d'A.Ass., président et responsable du sous-comité valeur à neuf

Claude Morin, C.d'A.Ass.

Lyne Vaillancourt, C.d'A.Ass.

Nicole Veilleux, C.d'A.A.

Une dernière année d'activité pour une Association comme la nôtre, dans le contexte que l'on connaît et après 85 ans d'existence de surcroît, n'est pas synonyme d'inactivité. En matière de communications, le service a dû répondre à de nombreuses demandes d'information concernant la Loi 188 et produire divers outils permettant aux sociétaires de bien comprendre les changements qui se présentaient à eux.

Comme à notre habitude, nous avons répondu avec empressement aux différentes demandes d'informations ou d'entrevues, lorsque l'expertise des membres était réclamée par les représentants des médias. Pensons simplement aux nombreux bilans réalisés par les journalistes, pour souligner le premier anniversaire de ce triste événement que fut la tempête de verglas.

Ainsi, le comité des communications et des relations publiques n'a pas chômé au cours de cette dernière année et ce, malgré le changement occasionné par le départ de la responsable des communications et des relations publiques, madame Nathalie Roberge. Je profite d'ailleurs de l'occasion pour la remercier de sa loyauté et de son dévouement pendant plus de deux années au sein de l'Association.

Informer les courtiers sur la Loi 188 : une priorité

La grande majorité des activités de communication ont été concentrées sur l'information aux membres, concernant la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*. Nous répondions ainsi au voeu des membres du conseil d'administration de l'Association, qui ont exprimé une volonté ferme d'accompagner et de guider les courtiers dans cette transition. La mission du comité des communications et des relations publiques a porté plus particulièrement sur l'élaboration de stratégies et moyens de communication pour rejoindre la majorité de nos sociétaires. L'information, quant aux nouvelles règles introduites par la Loi 188, se devait d'être accessible, pour assurer le maintien des droits acquis de nos sociétaires. Dès que des problématiques particulières au monde du courtage surgissaient, nous informions via télécopieur les courtiers, soit de la création d'un comité se penchant sur cette question ou des modifications réglementaires résultant du travail de représentation de l'Association.

Au printemps dernier, un groupe de discussions, formé de courtiers, s'est réuni pour identifier les principales préoccupations de ceux-ci, au sujet de la Loi 188. Les

résultats de ce groupe de discussions ont permis de produire divers outils de communication dont une édition spéciale du Sociétaire, une vidéocassette, des fiches d'information et une seconde tournée du président.

Un document relevant les questions et réponses les plus fréquemment posées a été mis à la disposition de tous les sociétaires au cours de la dernière année, sous forme de « Sociétaire spécial ». Une série de quinze fiches d'information leur a également été acheminée et portait sur les sujets suivants :

1. Le choix du mode d'exercice
2. La protection des droits acquis et les dispositions transitoires
3. La demande de certificat et les obligations particulières
4. Le registre des plaintes
5. Les occupations incompatibles
6. L'endroit désigné, la tenue séparée des dossiers d'assurance et la protection des renseignements personnels
7. L'assurance responsabilité civile professionnelle
8. La formation minimale et l'accès à la profession
9. Les stages, les stagiaires et les maîtres de stage
10. Les critères d'obtention des titres de C.d'A.A. et de C.d'A.Ass.
11. Les employés et la propriété des cabinets en assurance de dommages
12. La distribution sans représentant
13. La déontologie et la discipline
14. La publicité et la promotion. Le compte séparé
15. La distribution dans les institutions de dépôts

En début d'année 1999, une Loi 188 annotée fut produite. On y trouvait différents commentaires associés aux articles de la loi affectant la pratique du courtage. Ce livret vint compléter le tableau dressant la liste des obligations et responsabilités introduites pour les cabinets, les sociétés autonomes, les représentants autonomes et leurs représentants.

Certains courtiers membres du conseil d'administration ont également participé à la conception d'une vidéocassette mise à la disposition des courtiers pour les guider dans les choix qui se présentaient à eux avec l'entrée en vigueur de la Loi 188. Cette vidéocassette intitulée « La nouvelle Loi 188 » a été visionnée dans les différents bureaux et lors des sessions d'information que nous avons organisées cet automne dans les régions. Son visionnement a permis à plusieurs de faire un survol des nouveautés introduites par la Loi 188.

Deux tournées du Québec pour notre président cette année

Le service des communications a contribué également à l'organisation de deux tournées au cours de cette année. D'ailleurs, la très grande disponibilité de notre président, monsieur Claude Brosseau, doit être soulignée.

En mars et avril derniers, notre président a pris la route une première fois alors qu'il était accompagné de monsieur Robert Ballard, président du Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec (RCCAQ). Cette tournée printanière visait à connaître les intentions des comités régionaux quant à leur avenir et ce fut également l'occasion pour plusieurs d'entre nous, d'échanger avec le président sur les derniers développements au sujet de la Loi 188.

Au moment de la période d'inscription auprès du Bureau des services financiers, la seconde tournée a démarrée. Le président était cette fois assisté du premier vice-président, monsieur Jacques Yelle. Ces sessions d'information portaient principalement sur l'inscription et la certification des représentants auprès du Bureau des services financiers. Ce fut l'occasion pour près de 1 000 participants de questionner, de façon particulière, les intervenants du Bureau des services financiers et de l'ACAPQ. Nous devons remercier les représentants du Bureau des services financiers qui nous ont habilement secondés lors de ces rencontres.

Le bogue de l'an 2000

Suite aux discussions tenues lors de la Table de concertation sur le bogue de l'an 2000, le 23 février dernier, des moyens pour joindre la clientèle et l'informer sur le bogue ont été répertoriés et distribués à chacun des courtiers via Le Sociétaire. Un exemple de correspondance à transmettre aux clients commerciaux a également été acheminé aux sociétaires. Cette table de concertation, organisée en collaboration avec le BAC, a permis d'identifier les obligations professionnelles des courtiers quant aux risques reliés au passage de l'an 2000.

La bourse du sport amateur

Le programme de commandite de bourses du sport amateur en était, cette année, à sa quatrième et dernière édition. Il est malheureux de voir disparaître ce programme avec la dissolution de l'Association, puisque le succès remporté par celui-ci est incontestable. Le

comité de sélection, formé de Roger Bilodeau, Luc Labelle et de Pierre Papineau, a étudié plus de cent dossiers de candidatures et, cette année encore, dix jeunes athlètes ont bénéficié d'une bourse d'un montant de 500 $ leur permettant d'améliorer la pratique de leur activité sportive, tout en limitant les préoccupations d'ordre matériel. Pour assurer la survie de cet appui aux jeunes athlètes méritants, nous avons entrepris des discussions avec le Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec (RCCAQ) qui étudie actuellement la possibilité de poursuivre l'engagement de l'Association auprès de ces jeunes. On doit souligner que ce programme est rendu possible grâce à la collaboration de l'Association des courtiers d'assurances du Canada par l'entremise du « Blended Program ».

Le « Blended Program » de l'Association des courtiers d'assurances du Canada

Le caractère distinctif de la profession de courtier a été mis de l'avant grâce aux nombreux projets qui ont eu cours cette année. Que l'on pense simplement aux publicités parues dans les magazines « Jeunesse » et « Les Affaires », de même que dans le « Guide construction-rénovation Québec ». Par ailleurs, le caractère distinctif des courtiers a pu être promu par notre présence sous forme de kiosque au Salon Pepsi-Jeunesse, où l'on a organisé le concours « Deviens courtier d'un jour ». Ce concours a permis à quatre jeunes élèves de partager le quotidien d'un courtier pendant une journée. Les courtiers parrains de ces jeunes étaient : Jacques Després, Richard Hains, Louis-Francis Lebel et Michelle Ravary. Dorénavant, c'est le RCCAQ qui est l'organisme désigné pour gérer ce programme au Québec.

Le sous-comité valeur à neuf

En tant que président du comité des communications et des relations publiques, j'avais également la responsabilité du sous-comité valeur à neuf. Malgré la dissolution imminente de l'Association, diverses rencontres ont été tenues, autant avec le Groupement des assureurs automobiles, qu'avec certains assureurs et des organismes de consommateurs. Le travail se poursuit également auprès du Bureau des services financiers, qui a formé un comité se penchant sur la distribution sans représentant.

Le sous-comité valeur à neuf poursuit d'ailleurs actuellement son travail : que ce soit par la préparation de moyens d'action afin que les consommateurs qui achètent des garanties de remplacement soient protégés, par l'élaboration de critères d'admissibilité pour l'obtention d'un permis restreint dans le cadre de la Loi 188 pour ceux qui distribuent des garanties de remplacement ou encore afin d'inciter les compagnies d'assurance à développer un produit valeur à neuf de quatre ans qui offrirait aux consommateurs une assurance beaucoup plus adéquate que ce qui est offert actuellement par les concessionnaires.

La dernière Assemblée générale de L'ACAPQ

Cette dernière année d'activité de l'Association a débutée avec un événement grandiose dans le cadre de l'Assemblée générale annuelle. À cette occasion, plusieurs bénévoles consacrèrent temps et énergies, ce qui nous a permis de partager ensemble les souvenirs du passé. Ce recul dans l'histoire nous a fait partager avec les participants un sentiment profond de fierté pour la profession de courtier. En se remémorant les réussites des courtiers, nous ne pouvons qu'être confiants pour faire le saut vers l'avenir. À cette occasion, nous avons été témoins des réalisations des anciens présidents. De même, nous avons pu constater que les dossiers chauds sont demeurés les mêmes au fil des décennies écoulées. L'histoire réanimée est toujours un plaisir à regarder. Merci aux nombreux bénévoles qui ont permis le succès de cet événement.

Remerciements

Si le travail accompli cette année a été au-delà de nos attentes, c'est grâce à tous ceux qui m'ont secondé dans ma tâche. Pensons simplement aux membres du comité des communications et des relations publiques : mesdames Lyne Vaillancourt et Nicole Veilleux et monsieur Claude Morin, que je remercie sincèrement pour leur disponibilité et leur engagement à la promotion du professionalisme du courtier. Pour la bonne marche des travaux du comité, nous pouvions compter sur des personnes dévouées, les membres de la permanence et, plus particulièrement, les employés du service des communications et des relations publiques. Merci à Diane Brisson pour son support constant et bienveillant, à Nathalie Roberge qui a dirigé ce service avec brio, en début de mandat, et à Suzie Pellerin qui lui a succédé et qui a su s'intégrer avec beaucoup de dynamisme et de compétences.

Rapport du comité de discipline

Par Me Guy Marcotte, président du comité

COMITÉ DE DISCIPLINE

Claude-Marc Audren, C.d'A.A.

Jean-François Barry, C.d'A.A.

Gilles Beauseigle, C.d'A.Ass.

Léo-Paul Bédard, C.d'A.A.

Mario Bégin, C.d'A.A.

Luc Bellefeuille, C.d'A.A.

Gilles Bergeron, C.d'A.A.

Gilles Brassard, C.d'A.A.

Michel Brosseau, C.d'A.A.

Ian Cytrynbaum, C.d'A.Ass.

Claude Desjardins, C.d'A.Ass.

Christiane D. Gauthier, C.d'A.Ass.

Luc Labelle, C.d'A.Ass.

France Laflèche, C.d'A.A.

Richard Lahaie, C.d'A.A.

Jean-Yves Lemay, C.d'A.Ass.

André Lussier, C.d'A.Ass.

Benoit Ménard, C.d'A.Ass.

Yolande Nicolas-Palmieri, C.d'A.A.

Gilles Paquette, C.d'A.A.

Roger Plamondon, C.d'A.A.

Yves Poitras, C.d'A.A.

Alain E. Revah, C.d'A.A.

Martin Roy, C.d'A.Ass.

Réal Savard, C.d'A.Ass.

Paola Sinigagliese, C.d'A.Ass.

Maurice Soulard, C.d'A.A.

Nicole Tardif, C.d'A.Ass.

Nicole Veilleux, C.d'A.A.

Angelo Zappitelli, C.d'A.A.

Conformément à l'article 7.73 du Règlement de Régie interne de l'Association des courtiers d'assurances de la province de Québec, je vous soumets, à titre de président du comité de discipline, le dernier rapport des activités pour l'exercice du 1er septembre 1998 au 31 août 1999.

Formé depuis 1964, le comité de discipline de l'ACAPQ a toujours eu pour mission d'entendre les plaintes déposées au bureau du secrétaire par le comité de surveillance ou par toute autre personne. Dès le début de sa création, le comité de discipline a été présent afin de protéger le public consommateur en s'assurant du professionnalisme et de l'intégrité des courtiers d'assurance. Cette mission, nous l'aurons accomplie jusqu'à la dissolution de l'Association.

Encore une fois, au cours du présent exercice, le comité a siégé en trois divisions. L'une que j'ai présidée, une seconde présidée par Me Guy Lafrance et une troisième présidée par Me Patrick Richard. Les plaintes, dont le comité de discipline a été saisi, sont soumises aux dispositions du Code des professions pour leur introduction, leur instruction, les décisions et les sanctions.

Bilan de l'exercice 1998-1999

Nombre de plaintes reçues

Au cours de la présente période, 24 nouvelles plaintes disciplinaires ont été déposées au bureau du secrétaire du comité de discipline (deux de ces plaintes n'ont pas encore été mises au rôle).

Nature des plaintes reçues

Les chefs relatifs aux 24 nouvelles plaintes se répartissent comme suit, pour un total de 118 chefs. On peut noter une baisse considérable du nombre de chefs par rapport à l'exercice précédent versus un nombre de plaintes semblable à l'an dernier.

- 34 chefs : pour avoir fait défaut d'agir avec probité et en conseiller consciencieux ;
- 29 chefs : pour négligence de devoirs professionnels ;
- 18 chefs : pour avoir fait défaut de rendre compte du mandat ;
- 9 chefs : pour entrave au travail et défaut de répondre aux demandes de l'ACAPQ ;
- 8 chefs : pour avoir été placé en situation de conflit d'intérêts ;
- 6 chefs : pour appropriation d'argent ;

5 chefs : pour avoir fait défaut d'exécuter le mandat ;
3 chefs : pour avoir fait de fausses déclarations ;
2 chefs : pour utilisation d'un intermédiaire non membre et/ou non qualifié ;
2 chefs : pour avoir fait défaut de placer les intérêts de son assuré avant les siens ;
1 chef : pour bris de confidentialité ;
1 chef : pour discrédit d'un confrère.

Nombre d'enquêtes effectuées

Le comité de discipline a procédé à 62 auditions durant le présent exercice. Ce nombre comprend les auditions ainsi que les représentations sur sanction.

- 40 de ces auditions ont été entendues par Me Guy Marcotte
- 12 de ces auditions ont été entendues par Me Guy Lafrance
- 10 de ces auditions ont été entendues par Me Patrick Richard

Nombre de journées d'auditions

Le comité de discipline a siégé 40 jours durant le présent exercice.

Nombre de radiations - exclusions

Le comité a prononcé la radiation temporaire dans quatre dossiers et l'exclusion dans trois autres.

Nombre de plaintes rejetées, retirées ou acquittement

Le comité de discipline a rejeté sept plaintes du comité de surveillance.

Nombre d'appels logés

Neuf dossiers ont été inscrits en appel devant la Cour du Québec et un dossier à la Cour d'Appel du Québec.

Nombre de dossiers actuellement en cours

Au 31 août 1999, nous avons 35 plaintes disciplinaires en cours de traitement. De ces 35 plaintes :

6 sont fixées sur un rôle ;
13 sont en attente d'être fixées sur un rôle (dont 8 proviennent des années antérieures) ;
2 sont en attente d'une décision et/ou d'une sanction ;
1 est en attente de la signature des membres du comité ;
8 sont en appel devant la Cour du Québec ;
3 sont devant la Cour d'Appel du Québec ;
2 sont devant la Cour Supérieure.

TABLEAU DE L'ÉVOLUTION DU NOMBRE DE DOSSIERS OUVERTS AU COMITÉ DE DISCIPLINE ET DU NOMBRE DE DOSSIERS PORTÉS EN APPEL DEVANT UNE INSTANCE SUPÉRIEURE SUIVI DU JUGEMENT

	1991-1992	1992-1993	1993-1994	1994-1995	1995 (5 mois)	1995-1996	1996-1997	1997-1998	1998-1999
Nombre de dossiers ouverts	29	21	26	28	12	55	56	27	24
Nombre de dossiers portés en appel devant une instance supérieure	9	4	2 (1 dossier devant la Cour du Québec et 1 dossier devant la Cour d'Appel du Québec)	3	0	7 (5 dossiers devant la Cour du Québec et 2 dossiers devant la Cour d'Appel du Québec)	2 (devant la Cour du Québec)	9 (7 dossiers devant la Cour du Québec et 2 dossiers devant la Cour Supérieure)	9 (8 dossiers devant la Cour du Québec et 1 dossier devant la Cour Supérieure)
Jugement	4 appels ont été rejetés 3 décisions ont été renversées 2 décisions ont été maintenues	1 appel a été rejeté 3 décisions ont été modifiées	1 décision a été maintenue 1 dossier n'a pas encore été entendu – à la Cour d'Appel du Québec	1 appel a été rejeté 1 décision a été modifiée 1 désistement	0	2 dossiers n'ont pas été entendus 1 décision a été renversée à la Cour du Québec 1 appel a été rejeté à la Cour du Québec 2 désistements à la Cour du Québec	1 dossier n'a pas été entendu 1 décision a été renversée à la Cour du Québec	3 de ces dossiers n'ont pas été entendus 3 appels ont été rejetés à la Cour du Québec (en partie ou en totalité) 1 désistement à la Cour du Québec 2 dossiers à la Cour Supérieure terminés	8 de ces dossiers n'ont pas été entendus 1 appel a été rejeté à la Cour du Québec

Rapport du comité de discipline

Réalisations

Comme à l'exercice précédent, un résumé des décisions prononcées par le comité de discipline fut publié dans le Sociétaire.

Le secrétaire du comité, encore cette année, a produit un tableau de statistiques sur les délais de traitement d'un dossier par le comité de discipline, le tout afin de maintenir une gestion plus adéquate des dossiers disciplinaires. Des rapports d'activités ont également été remis aux membres du conseil d'administration et du comité exécutif.

En dernier lieu, le secrétaire du comité a continué d'assurer un service à la clientèle afin de répondre aux demandes d'information concernant les dossiers disciplinaires.

Remerciements

Je tiens à remercier très chaleureusement tous les membres du comité de discipline pour l'aide qu'ils m'ont apportée dans l'exercice de mes fonctions en tant que président du comité de discipline de votre Association. Leurs grandes compétences, leur dévouement et leur disponibilité auprès du comité, ont encore une fois été des atouts remarquables pour le comité de discipline. Les membres du présent exercice étaient les suivants :

Mesdames Christiane D. Gauthier, France Laflèche, Yolande Nicolas-Palmieri, Paola Sinigagliese, Nicole Tardif et Nicole Veilleux ainsi que Messieurs Claude-Marc Audren, Jean-François Barry, Gilles Beauseigle, Léo-Paul Bédard, Mario Bégin, Luc Bellefeuille, Gilles Bergeron, Gilles Brassard, Michel Brosseau, Ian Cytrynbaum, Claude Desjardins, Luc Labelle, Richard Lahaie, Jean-Yves Lemay, André Lussier, Benoit Ménard, Gilles Paquette, Roger Plamondon, Yves Poitras, Alain E. Revah, Martin Roy, Réal Savard, Maurice Soulard et Angelo Zappitelli.

En tout dernier lieu, je tiens à remercier madame Judith Michel, qui occupe le poste de secrétaire du comité de discipline depuis une année déjà.

Rapport du comité de l'inspection professionnelle

Par Maryse Rouleau-Rivard, C.d'A.A., vice-présidente et présidente du comité

COMITÉ DE L'INSPECTION PROFESSIONNELLE

Benoit Beaucage, C.d'A.Ass.

Roger Bilodeau, C.d'A.Ass.

Diane Dallaire, C.d'A.A.

Jean-François Hamel, C.d'A.A.

Philippe R. Legault, C.d'A.Ass.

Maryse Rouleau Rivard, C.d'A.A.

Pierre Vézina, C.d'A.A.

Lorsqu'on m'a approchée pour assumer la présidence du comité de l'inspection professionnelle, mon mandat était très alléchant et l'agenda très chargé : visiter le plus de cabinets et inspecter le plus de sociétaires possible d'ici la mise en place de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*. Le plan directeur du comité prévoyait, entre autres, d'intégrer aux inspections professionnelles de nombreux sujets préparatoires à la nouvelle réglementation, d'évaluer la possibilité d'animer divers séminaires d'information sur la transition imposée aux courtiers et, enfin, d'assurer une saine dissolution du comité et sa transition vers la Chambre de l'assurance de dommages.

Mais voilà que l'année n'allait pas se dessiner ainsi. Au 1er février 1999, le comité perdait sa responsable à la permanence, madame Carole Chauvin, qui assume, depuis cette date, la fonction de directrice par intérim du service de la surveillance. Puisque l'ACAPQ en est à sa dernière année d'activités, le poste de responsable du service de l'inspection professionnelle demeurera vacant et les activités du comité ont été, par le fait même, suspendues.

Il me fait toutefois plaisir de vous faire rapport sur les activités d'inspection professionnelle ayant eu cours entre septembre 1998 et janvier 1999. Ces résultats sont d'ailleurs en ligne avec les objectifs annuels que nous nous étions fixés et vous serez à même de constater la vitesse de croisière que nous avions adoptée !

Nombre d'inspections effectuées

Nous avions choisi d'effectuer la très grande majorité des inspections professionnelles via la formule de séances régionales. Notre objectif était de 60 cabinets/année. Voici nos résultats :

- **38 cabinets et 147 sociétaires** inspectés par la tenue de trois séances régionales :
  1. Outaouais : .....octobre / novembre 1998 : 11 cabinets = 35 sociétaires
  2. Bas St-Laurent :.....octobre / novembre 1998 : 11 cabinets = 82 sociétaires
  3. La Chaudière : ..... novembre/ décembre 1998 : 16 cabinets = 30 sociétaires
- **9 cabinets et 62 sociétaires** inspectés lors d'inspections, dites traditionnelles

Il est à noter que les séances régionales prévues à l'hiver 1999 dans les régions de Trois-Rivières et de Sherbrooke ont dû être annulées. Nous nous excusons auprès des sociétaires de ces régions qui attendaient notre passage.

Ainsi, en seulement cinq mois d'activités, nous avons rencontré 47 cabinets et inspecté quelque 209 sociétaires.

Réunion du comité de l'inspection professionnelle

Nous avons tenu trois réunions : le 27 novembre 1998, le 12 janvier 1999 (téléphonique) et le 3 juin 1999 (dissolution). Lors de cette dernière réunion, nous avions à cœur de protéger les dossiers d'inspection professionnelle qui seront transmis à la Chambre de l'assurance de dommages et ce, dans le respect de l'article 555 de la Loi 188. Il me fait plaisir de vous confirmer que ces dossiers seront transférés sous des scellés et ne pourront être ouverts que suite à des dispositions particulières, qu'a accepté d'entériner la Chambre de l'assurance de dommages.

Information sur la réglementation

Le comité a également produit des articles destinés aux membres de l'ACAPQ publiés dans le bulletin *Le Sociétaire* et ce, même si les activités d'inspection ont été suspendues en cours de mandat :

septembre/octobre 1998 :
- Un petit « quiz » sur la profession de courtier d'assurance
- Les séances régionales d'inspection professionnelle : ça continue !

novembre / décembre 1998 :
- Les nouvelles réalités de la Loi 188 (articles 27 et 39)

janvier / février 1999 :
- L'inspection professionnelle : sa mission et présentation des membres
- Les nouvelles réalités de la Loi 188 (article 28)
- Vox Pop sur l'inspection professionnelle : ce qu'en pensent les courtiers

mars / avril 1999 :
- Les nouvelles réalités de la Loi 188 (articles 103 et 104)

mai / juin 1999 :
- Êtes-vous prêts pour l'arrivée de la Loi 188 ? (article 547)

De plus, la responsable du service de l'inspection professionnelle a aussi été conférencière invitée à une assemblée de l'Association locale de Concordia, à l'automne 1998.

Remerciements

Je tiens à remercier très chaleureusement tous les membres du comité, dont certains qui y ont oeuvré quelque deux ou trois ans. Ils sont grandement responsables du haut niveau de professionnalisme et de dynamisme de ce comité. Il est toutefois malheureux que nous n'ayons pu mener à terme nos divers mandats. Merci à madame Diane Dallaire et messieurs Roger Bilodeau, Jean-François Hamel, Philippe R. Legault et Pierre Vézina.

Merci à notre permanence, madame Carole Chauvin, assistée de madame Lise Tremblay. Vous avez accompli un travail fantastique.

Rapport du comité de surveillance

Par Réal Villeneuve, C.d'A.A., président du comité

COMITÉ DE SURVEILLANCE

Réal Villeneuve, C.d'A.A., président

Daniel Demers, C.d'A.A.

Claude Desmarais, C.d'A.A.

Serge E. Joncas, C.d'A.A.

Claudette Plourde, C.d'A.A.

René Viens, C.d'A.A.

CONCILIATEURS

Jean W. Barry, C.d'A.A.

Maurice Billette, C.d'A.A.

Marie-France Bilodeau, C.d'A.A.

Gaétan Brosseau, C.d'A.Ass.

Maurice Choquette, C.d'A.A.

Serge Fontaine, C.d'A.Ass.

Richard Hains, C.d'A.A.

Denis Harrington, C.d'A.Ass.

Marc-André Laberge, C.d'A.A.

René Lampron, C.d'A.A.

Raynald Langelier, C.d'A.A.

Jean-Claude Levesque, C.d'A.A.

Jean-Yves Melloul, C.d'A.Ass.

Jean-Côme Tourigny, C.d'A.Ass.

Clément Tremblay, C.d'A.A.

Larry Zoltak, C.d'A.Ass.

L'objectif premier du comité de surveillance est de protéger le consommateur par le maintien de la discipline de ses sociétaires. Pour ce faire, les membres du comité et la permanence s'acquittent de leur mandat d'enquête déontologique à la fois dans le respect des membres et en toute intégrité. Cette mission d'encadrement est également supportée par une équipe de conciliateurs. Ces bénévoles ont, encore cette année, mis tout en œuvre pour mener à bien, avec diligence et de façon équitable, les différents dossiers qu'ils ont parrainés.

Toutefois, tant le comité de surveillance que la permanence ont eu à vivre avec le changement cette année. Suite au départ de madame Suzanne Dupuis en janvier 1999 et à l'arrivée en fonction de madame Carole Chauvin à la direction du service, en février 1999, une période d'adaptation pour tous a été nécessaire afin d'assurer une passation des dossiers d'enquête dans le respect de la poursuite des activités. Aucune démission n'a été enregistrée tant au sein du comité de surveillance qu'au sein de l'équipe des conciliateurs. Cette passation de pouvoir a été faite en douceur et toutes les activités ont été maintenues; seuls des délais dans le traitement des dossiers ont été occasionnés par ce changement.

Objectifs

Les membres du comité de surveillance ont vu à la réalisation des objectifs contenus au plan directeur. Voici un survol de ces principaux objectifs :

- s'acquitter du mandat de surveillance avec diligence et de façon équitable pour toutes les parties;
- informer les consommateurs de leurs droits, les conseiller afin qu'ils soient bien protégés et informer adéquatement les sociétaires afin d'améliorer leur pratique professionnelle;
- faciliter le remboursement aux consommateurs, lorsque possible, des sommes dues par les courtiers trouvés coupables de manquement au code de déontologie;
- assurer une saine transition vers la mise en vigueur de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* pour toutes les questions se rapportant à la déontologie.

Quant à ce dernier objectif, mentionnons que les codes de déontologie de la Chambre de l'assurance de dommages reprendront l'essentiel du code de déontologie actuel, nos suggestions ayant été retenues.

Réunions du comité de surveillance

Afin de rencontrer ces objectifs, le comité a tenu quatre réunions durant lesquelles 57 dossiers ont été étudiés (voir le Tableau 1). Des 35 dossiers pour lesquels le comité a décidé d'assumer la conduite d'une plainte formelle devant le comité de discipline, 33 plaintes disciplinaires en ont découlées (regroupement de dossiers concernant les mêmes courtiers). De ces 33 plaintes, 24 ont été déposées auprès du secrétaire du comité de discipline et deux d'entre elles sont toujours en attente d'être placées sur un rôle.

Le délai moyen entre la réception d'une plainte et son étude au comité de surveillance a été, pour cet exercice financier, de 126 jours. Toutefois, il est à noter que le délai moyen d'enquête est, quant à lui, de 103 jours. La période d'inactivité entre la terminaison de l'enquête et son étude en comité s'explique par la diminution du nombre de réunions cette année.

De plus, nous ne pouvons passer sous silence qu'à trois reprises, le comité a décidé d'en appeler des décisions du comité de discipline. Par conséquent, l'état de nos dépenses a été influencé par ces décisions.

Dossiers d'enquête de surveillance

Toutes les enquêtes menées par le service de surveillance sont effectuées par écrit. Ainsi, quelque 5 000 lettres sont acheminées annuellement aux divers intervenants (plaignants, assureurs, courtiers, Conseil des assurance de dommages, Inspecteur général des institutions financières et autres).

Le premier contact auprès des plaignants est plus souvent qu'autrement effectué par le truchement d'un appel téléphonique reçu au service de la surveillance. La majorité des plaintes reçues proviennent toujours des consommateurs et, pour en avoir une image complète, nous vous référons au Tableau 2.

Dans cet ordre d'idée, rappelons que le service de la surveillance reçoit ou effectue, bon an mal an, au-dessus de 4 600 communications téléphoniques. Bien que la majorité de ces communications soient liées à des enquêtes en cours, nombreux sont les appels reçus de consommateurs à la recherche de conseil ou d'information sur l'assurance de dommages et la vente par courtage. De plus, et ceci est une particularité de l'année financière qui se termine, plusieurs courtiers n'ont pas hésité à contacter l'Association et le service de la surveillance pour obtenir des informations de pointe quant à la venue de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* et sa réglementation. Enfin, le mois de mars a été un record de tous les temps avec quelque 514 conversations téléphoniques ! Veuillez vous référer au Tableau 3 pour de plus amples détails.

Entre le 1er septembre 1998 et le 31 août 1999, le service de la surveillance a reçu 105 plaintes. Il s'agit d'une diminution par rapport aux années précédentes. Puisqu'il s'agit d'une première diminution d'importance (de l'ordre de 20 %), il est encore prématuré de tenter d'en identifier les raisons. De ce nombre, 45 ont été traitées en conciliation et 60 sous enquêtes de surveillance générant l'ouverture de 66 dossiers. En ce qui a trait aux comparaisons avec les exercices financiers antérieurs, voir le Tableau 4.

Actuellement, 73 dossiers d'enquête sont en cours dont huit en suspens (en attente de jugement devant d'autres instances) et 22 dossiers concernent un même courtier.

Enfin, la conciliation offre la possibilité au courtier de corriger une situation non déontologique tout en permettant au plaignant de garder confiance en l'industrie du courtage. Il s'agit d'un travail de « terrain » qui requiert tout un doigté. Les litiges normalement solutionnés par le support de la conciliation sont plus souvent qu'autrement pour des considérations monétaires : différences entre la prime cotée et celle de l'assureur, prélèvements bancaires erronés et niveau élevé d'honoraires facturés. Nous sommes fiers du taux de réussite de la conciliation qui frise les 90 % ! Pour constater l'évolution des dossiers de conciliation, veuillez vous référer au Tableau 5.

Information d'ordre déontologique

Tout au long de l'année, le service et le comité de la surveillance ont fait paraître des articles d'information dans le bulletin *Le Sociétaire :*

septembre / octobre 1998 :
- Quand le client de l'autre devient le nôtre, *(par Me Claude G. Leduc, procureur du comité de surveillance)*

novembre / décembre 1998 :
- Présentation des membres du comité de surveillance

janvier / février 1999 :
- Vous craignez d'avoir maille à partir avec la surveillance de l'ACAPQ ou le syndic de la Chambre de l'assurance de dommages ?

mars / avril 1999 :
- De l'importance d'indiquer les limitations de garantie ou comment agir en conseiller consciencieux

mai / juin 1999 :
- De la notion de courtier responsable ou comment « payer » pour les erreurs de son personnel

mai / juin 1999 :
- Êtes-vous prêts pour l'arrivée de la Loi 188 ?

juillet / août / septembre 1999 :
- Les travailleurs de l'ombre : vous voici maintenant exposés au grand jour !

La transition

Le comité de surveillance tient une dernière réunion en septembre 1999 où nous prévoyons étudier quelque 39 dossiers d'enquête dont 22 dossiers pour le même courtier. Il s'agit aussi d'une réunion de dissolution. Le comité s'assurera du transfert des données dans les règles de l'art vers le bureau du syndic de la Chambre de l'assurance de dommages, le 1er octobre 1999.

Remerciements

Il s'agit du dernier rapport annuel du comité de surveillance et c'est avec le cœur un peu serré que je signe ces pages. Je me considère choyé d'en avoir été le président depuis les trois dernières années. J'ai oeuvré avec des courtiers professionnels qui ont toujours assumé leurs mandats avec sérieux. Encore cette année, nos discussions ont été enrichies de débats de fond sur le rôle du courtier d'assurance, son mandat et sa responsabilité déontologique. Les délicates décisions d'assumer des plaintes formelles devant le comité de discipline contre certains de nos sociétaires ont été prises par les membres du comité avec tout le sérieux que cela commande. Je les félicite tous pour leur dévouement et leur temps. Merci à madame Claudette Plourde et messieurs Daniel Demers, Claude Desmarais, Serge E. Joncas et René Viens. Nous pouvons dire ... Mission accomplie !

Je remercie également notre équipe de conciliateurs : madame Marie-France Bilodeau et messieurs Jean W. Barry, Maurice Billette, Gaétan Brosseau, Maurice Choquette, Serge Fontaine, Richard Hains, Denis Harrington, Marc-André Laberge, René Lampron, Raynald Langelier, Jean-Claude Levesque, Jean-Yves Melloul, Jean-Côme Tourigny, Clément Tremblay et Larry Zoltak. Bravo Madame et Messieurs les conciliateurs pour votre engagement et merci. Vos efforts ont porté fruit, puisqu'il appert que la Chambre de l'assurance de dommages retiendra cette idée.

Enfin, merci à notre permanence, mesdames Suzanne Dupuis et Carole Chauvin à la direction, assistées de mesdames Luce Raymond et Marie Buchanan. Vous avez accompli un travail fantastique.

Tableau 1

Réunions du comité de surveillance

Dates étudiées	Nbre dossiers/ Plaintes	Nbre dossiers/ Rejets	Nbre dossiers/ Autres	Nbre dossiers/ discipl.	Nbre plaintes
98-09-22	14	4	6	1 fermeture 3 suspensions	4
98-11-19	17	15	2	–	12
99-03-24	15	8	7	–	8
99-06-22	11	8	3	–	9
Total :	**57**	**35**	**18**		**33**

Tableau 2
Provenance des plaintes traitées en enquête
Du 1er septembre 1995 au 31 août 1999

	consommateurs	*courtiers*	*assureurs*	*organismes*	*comité de surveillance*
01/09/95 au 31/08/96	56	16	1	3	19
01/09/96 au 31/08/97	46	27	2	2	41
01/09/97 au 31/08/98	65	6	1	1	4
01/09/98 au 31/08/99	55	2	3	0	6

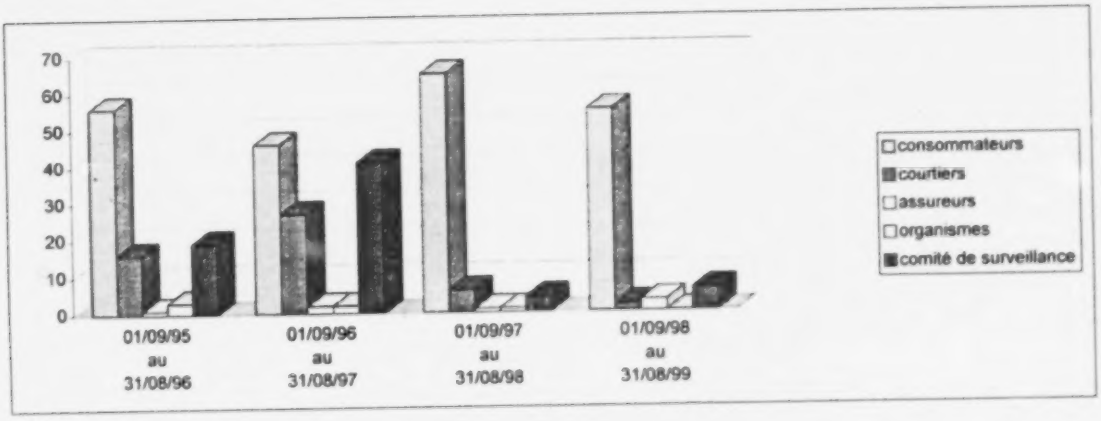


Tableau 3
Statistiques / Grille téléphonique

	Septembre	*Octobre*	*Novembre*	*Décembre*	*Janvier*	*Février*	*Mars*	*Avril*	*Mai*	*Juin*	*Juillet*	*Août*	*Total*
Consommateurs	150	155	157	143	132	133	226	184	185	187	190	244	2086
Assureurs	19	9	18	19	13	13	31	21	32	37	9	19	240
Courtiers	123	99	139	95	65	151	187	139	145	159	161	188	1651
Avocats	24	37	31	14	31	31	41	41	49	20	47	21	387
Autres	16	9	5	13	10	51	29	11	37	58	21	19	279
Total :	332	309	350	284	251	379	514	396	448	461	428	491	4643

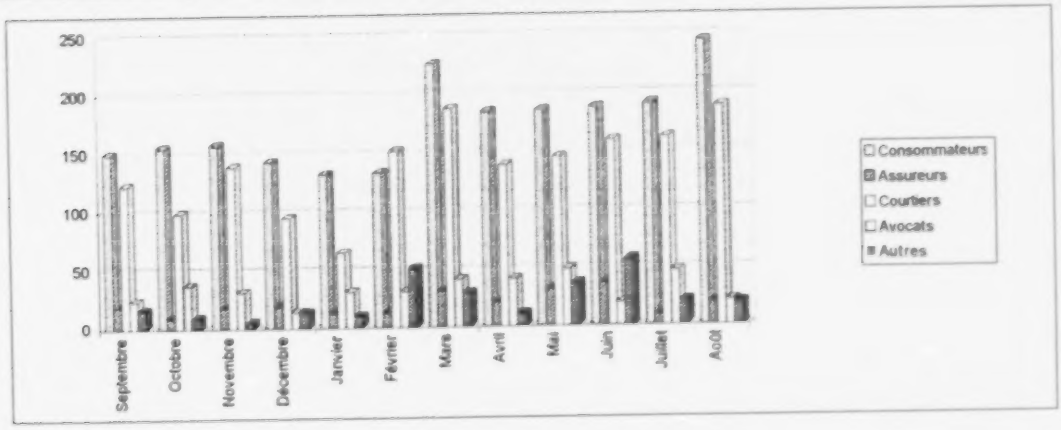


Tableau 4
Nombre de plaintes / Dossiers / Courtiers
depuis 1994 à ce jour

	94-95	4/95-8/95	95-96	96-97	97-98	98-99
Plaintes reçues	154	58	156	128	138	105
en enquête	135	30	95	79	77	60
en conciliation	19	28	61	49	61	45
Nbre de courtiers	105	30	91	77	78	70

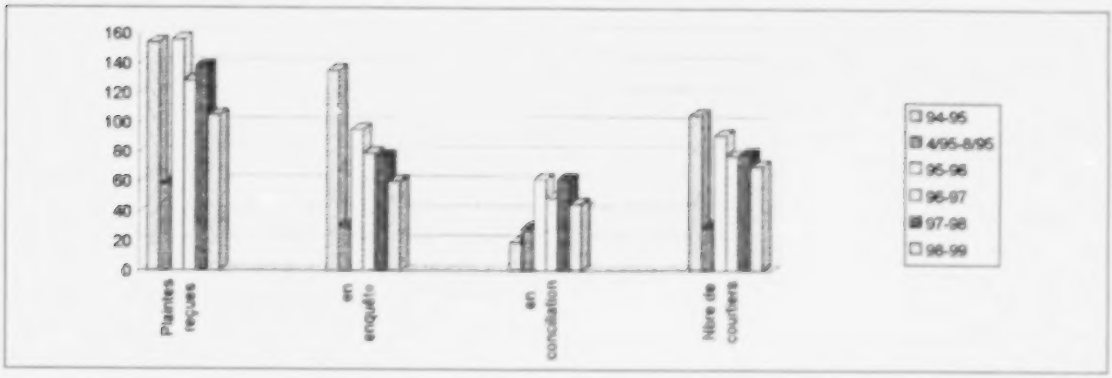
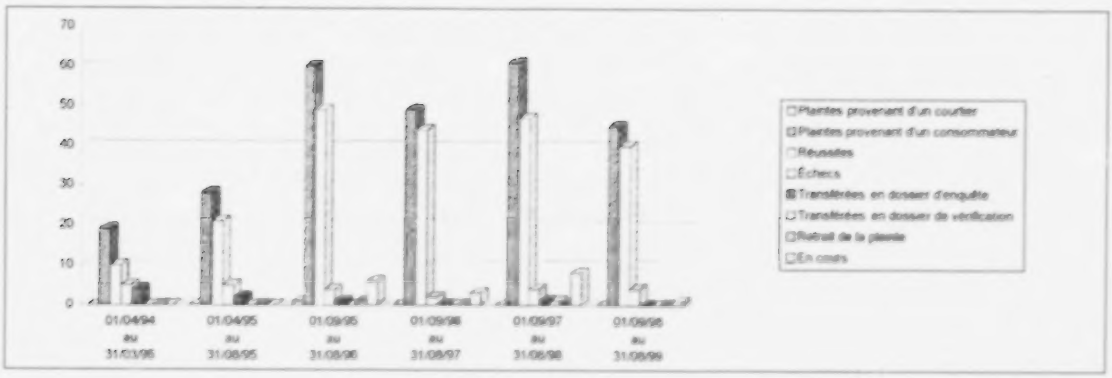


Tableau 5
Nombre de plaintes traitées en conciliation depuis 1994 à ce jour

	01/04/94 au 31/03/95	01/04/95 au 31/08/95	01/09/95 au 31/08/96	01/09/96 au 31/08/97	01/09/97 au 31/08/98	01/09/98 au 31/08/99
Plaintes provenant d'un courtier	0	0	1	0	0	0
Plaintes provenant d'un consommateur	19	28	60	49	61	45
Réussites	10	21	49	44	47	40
Échecs	5	5	4	2	4	4
Transférées en dossier d'enquête	4	2	1	0	1	0
Transférées en dossier de vérification	0	0	0	0	1	0
Retrait de la plainte	0	0	1	0	0	0
En cours	0	0	6	3	8	1
Nbre total de dossiers	**19**	**28**	**61**	**49**	**61**	**45**



Rapport du trésorier

Par Julien Lachance, C.d'A.Ass.

COMITÉ AD HOC DES FINANCES

Julien Lachance, C.d'A.Ass., trésorier

André C. Forget, C.d'A.Ass.

André Roy, C.d'A.Ass.

LES ÉTATS FINANCIERS AU 31 AOÛT 1999

Fonds de fonctionnement

Les prévisions budgétaires, présentées à la 85e Assemblée générale annuelle en octobre 1998, prévoyaient un budget équilibré pour la période du 1er septembre 1998 au 31 août 1999. L'Association termine son exercice financier 1998-1999, après le virement interfonds des revenus d'intérêts générés par le fonds de réserve, avec un excédent des produits par rapport aux charges de 4 435 $. L'actif net du fonds de fonctionnement s'établit au 31 août 1999 à 45 154 $. Le solde de l'actif net de l'Association permettra d'éponger l'insuffisance des produits par rapport aux charges prévues de l'ordre de 45 000 $ du mois de septembre 1999. Ces résultats cumulatifs démontrent bien l'efficacité des systèmes de contrôle financier dont l'Association s'est dotée.

Je désire remercier les membres du conseil d'administration de la Chambre de l'assurance de dommages pour leur collaboration dans la négociation du partage des coûts entre la Chambre et l'Association. Cette entente aura permis à l'Association de dégager un revenu de gestion de 200 000 $ pour l'exercice financier 1998-1999. Ces sommes ont été investies principalement au niveau de la campagne d'information sur la Loi 188 (33 714 $) et également sous forme de contribution aux programmes de formation des courtiers, pour un montant global de 148 837 $.

Je tiens également à profiter de l'occasion pour souligner l'excellent travail de tous les présidents de comité ainsi que des membres de la permanence pour leur participation et leur compréhension dans l'atteinte des objectifs financiers fixés en Assemblée générale annuelle.

Prévisions budgétaires pour la période du 1er au 30 septembre 1999

Les prévisions budgétaires pour le mois de septembre 1999 (exercice financier d'un mois) démontrent une insuffisance des produits par rapport aux charges de l'ordre 25 000 $ pour cette période. De tels résultats sont prévus en raison des frais engendrés par la vérification, la production du rapport annuel qui sont normalement imputables à un exercice financier normal de douze (12) mois.

Fonds de promotion du caractère distinctif

Pour l'exercice financier se terminant le 31 août 1999, le fonds de promotion du caractère distinctif du courtier indique un excédent des produits par rapport aux charges de 68 448 $. L'actif net du fonds de promotion du caractère distinctif du courtier s'établit, quant à lui, à 118 709 $. Le 30 juin 1999, les activités de gestion du programme de promotion du caractère distinctif du courtier ont été transférées à l'organisme désigné par l'Association des courtiers d'assurances du Canada pour gérer cette activité au Québec, soit le RCCAQ.

Fonds de réserve

Le fonds de réserve de l'Association se chiffre à 709 684 $ au 31 août 1999. Cette somme, capitalisée à même les cotisations des membres au cours des 85 dernières années, avait pour but d'assurer à l'Association une certaine sécurité financière face à ses divers engagements financiers. Comme vous le savez, cette somme sera transmise à la Chambre de l'assurance de dommages et sera consacrée à la formation permanente et continue des courtiers et ce, de manière exclusive et irrévocable.

Remerciements

Je tiens à remercier les membres du comité ad hoc des finances, messieurs André Forget et André Roy, ainsi que mes collègues du comité exécutif et du conseil d'administration, qui m'ont épaulé tout au long de ce mandat. J'adresse également mes remerciements au personnel de l'Association pour sa précieuse collaboration et plus particulièrement à Jocelin Pilon, responsable des services administratifs et à Stéphanie Gagnon, commis-comptable.

Rapport des vérificateurs

HAREL DROUIN & ASSOCIÉS
SOCIÉTÉ EN NOM COLLECTIF
COMPTABLES AGRÉÉS

RAPPORT DES VÉRIFICATEURS

Aux membres de
L'ASSOCIATION DES COURTIERS D'ASSURANCES DE LA PROVINCE DE QUÉBEC

Nous avons vérifié le bilan de **L'ASSOCIATION DES COURTIERS D'ASSURANCES DE LA PROVINCE DE QUÉBEC** au 31 août 1999 et les états des résultats, de l'évolution des actifs nets et des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de l'Association. Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en nous fondant sur notre vérification.

Notre vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À notre avis, ces états financiers donnent , à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de la l'Association au 31 août 1999 ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus.

Harel, Drouin & Associés

Société en nom collectif
Comptables agréés

Montréal, le 22 septembre 1999

507, Place d'Armes, bureau 800, Montréal (Québec) H2Y 2W8 • Téléphone : (514) 845-9253
Télécopieur : (514) 845-3859 • Courrier électronique : comptables@harel-drouin.qc.ca

RÉSULTATS
EXERCICE TERMINÉ LE 31 AOÛT 1999

	1999				1998
	Fonds de fonctionnement	Fonds de promotion du caractère distinctif	Fonds de réserve	Total	Total
PRODUITS					
Admission et formation continue (tableau B)	77 256 $	- $	- $	77 256 $	94 176 $
Affiliations (tableau C)	-	-	-	-	-
Communications et relations publiques (tableau E)	6 910	-	-	6 910	14 736
Cotisations des membres	1 724 002	417 951	-	2 141 953	2 197 449
Cotisations des cabinets	28 032	-	-	28 032	28 756
Discipline (tableau G)	60 210	-	-	60 210	116 608
Intérêts	36 479	-	33 158	69 637	58 074
Gestion de la Chambre de l'assurance de dommages	200 000	-	-	200 000	-
Autres	11 900	-	-	11 900	11 898
	2 144 789	417 951	33 158	2 595 898	2 521 697
CHARGES					
Administration et direction générale (tableau A)	154 769	-	-	154 769	130 388
Admission et formation continue (tableau B)	419 279	-	-	419 279	273 102
Affiliations (tableau C)	90 790	-	-	90 790	123 708
Comité de la relève (tableau D)	302	-	-	302	1 417
Communications et relations publiques (tableau E)	261 904	-	-	261 904	228 538
Conseil d'administration (tableau F)	77 897	-	-	77 897	54 819
Discipline (tableau G)	181 002	-	-	181 002	174 915
Exécutif (tableau H)	185 132	-	-	185 132	184 283
Finances (tableau I)	27 661	-	-	27 661	25 416
Inspection professionnelle (tableau J)	43 946	-	-	43 946	93 468
Législation (tableau K)	71 089	-	-	71 089	149 034
Services administratifs (tableau L)	294 589	-	-	294 589	314 175
Surveillance (tableau M)	365 152	-	-	365 152	304 247
Campagne d'identité nationale	-	326 040	-	326 040	451 380
Campagne locale	-	23 463	-	23 463	87 690
	2 173 512	349 503	-	2 523 015	2 596 580
EXCÉDENT (INSUFFISANCE) DES PRODUITS PAR RAPPORT AUX CHARGES	(28 723) $	68 448 $	33 158 $	72 883 $	(74 883) $

BILAN
AU 31 AOÛT 1999

	1999				1998
	Fonds de fonctionnement	Fonds de promotion du caractère distinctif	Fonds de réserve	Total	Total
ACTIF					
ACTIF À COURT TERME					
Encaisse	397 298 $	75 821 $	10 200 $	483 319 $	311 860 $
Fonds communs de placement, au coût	407 711	-	702 172	1 109 883	1 093 156
Débiteurs (Note 4)	134 158	33 969	-	168 127	236 707
Créances interfonds (Note 5)	(6 231)	8 919	(2 688)	-	-
Charges payées d'avance	18 488	-	-	18 488	207 725
	951 424	118 709	709 684	1 779 817	1 849 448
IMMOBILISATIONS CORPORELLES (Note 6)	119 273	-	-	119 273	147 260
	1 070 697 $	118 709 $	709 684 $	1 899 090 $	1 996 708 $
PASSIF					
PASSIF À COURT TERME					
Créditeurs (Note 7)	204 667 $	- $	- $	204 667 $	132 552 $
Cotisations reportées	797 560	-	-	797 560	1 039 134
Autres produits reportés	23 316	-	-	23 316	24 358
	1 025 543	-	-	1 025 543	1 196 044
ACTIFS NETS					
SOLDE À LA FIN (Note 10)	45 154	118 709	709 684	873 547	800 664
	1 070 697 $	118 709 $	709 684 $	1 899 090 $	1 996 708 $

AU NOM DU CONSEIL

Administrateur

Administrateur

ÉVOLUTION DES ACTIFS NETS
EXERCICE TERMINÉ LE 31 AOÛT 1999

	1999			
	Fonds de fonctionnement	Fonds de promotion du caractère distinctif	Fonds de réserve	Total
SOLDE DE FONDS AU DÉBUT DE L'EXERCICE	40 719 $	50 261 $	709 684 $	800 664 $
Excédent (insuffisance) des produits par rapport aux charges	(28 723)	68 448	33 158	72 883
Virements interfonds (Note 3)	33 158	-	(33 158)	-
SOLDE DE FONDS À LA FIN DE L'EXERCICE	45 154 $	118 709 $	709 684 $	873 547 $

	1998			
	Fonds de fonctionnement	Fonds de promotion du caractère distinctif	Fonds de réserve	Total
SOLDE DE FONDS AU DÉBUT DE L'EXERCICE	57 413 $	108 450 $	709 684 $	875 547 $
Excédent (insuffisance) des produits par rapport aux charges	(46 620)	(58 189)	29 926	(74 883)
Virements interfonds (Note 3)	29 926	-	(29 926)	-
SOLDE DE FONDS À LA FIN DE L'EXERCICE	40 719 $	50 261 $	709 684 $	800 664 $

FLUX DE TRÉSORERIE
EXERCICE TERMINÉ LE 31 AOÛT 1999

	1999	1998
ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT		
Excédent (insuffisance) des produits par rapport aux charges	72 883 $	(74 883) $
Élément sans incidence sur les liquidités		
Amortissement - immobilisations corporelles	41 904	55 103
	114 787	(19 780)
Variation nette des éléments hors caisse du fonds de roulement	87 316	(151 785)
Flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement	202 103	(171 565)
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Acquisition d'immobilisations corporelles et flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	(13 917)	(21 984)
VARIATION NETTE DES LIQUIDITÉS	188 186	(193 549)
LIQUIDITÉS AU DÉBUT	1 405 016	1 598 565
LIQUIDITÉS À LA FIN	1 593 202 $	1 405 016 $

Les liquidités comprennent l'encaisse et les placements temporaires.

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS
AU 31 AOÛT 1999

1. IDENTIFICATION, SECTEUR D'ACTIVITÉS ET CESSATION DES ACTIVITÉS

L'Association, constituée en vertu de la partie III de la Loi sur les compagnies du Québec, a pour mission principale la protection du public. De plus, elle promeut le professionnalisme de ses membres par le biais de la formation continue et de l'inspection professionnelle et de l'information au public.

Le 1er octobre 1999, la Loi sur la distribution de produits et services financiers remplacera la Loi sur les intermédiaires de marché. L'article 555 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers prévoit le transfert des biens, droits et obligations de l'Association à la Chambre de l'assurance de dommages et la dissolution de l'Association.

Depuis le 1er juillet 1999, l'Association n'est plus le gestionnaire du programme de promotion du caractère distinctif du courtier. Cette responsabilité incombera dorénavant au R.C.C.A.Q. Par contre, l'Association percevra les revenus de cotisation de ce programme jusqu'au 30 septembre 1999.

2. PRINCIPALES CONVENTIONS COMPTABLES

a) Comptabilité par fonds

Les produits et les charges afférents à la prestation de service et à l'administration sont présentés dans le fonds de fonctionnement.

Le fonds de promotion du caractère distinctif rend compte des activités que l'Association consacre à la campagne d'identité auprès de l'Association des courtiers d'assurances du Canada.

Le fonds de réserve a été créé par une résolution du conseil d'administration afin de pourvoir aux charges contingentes de l'Association ayant trait à la poursuite de ses activités.

b) Immobilisations corporelles et amortissement

Les immobilisations corporelles sont inscrites au coût et sont amorties selon la méthode du solde décroissant, aux taux suivants:

Mobilier, agencement et équipement	20 %
Équipement informatique	30 %

c) Constatation des produits

Les cotisations sont enregistrées à la date de l'inscription des membres. La reconnaissance de ces produits s'effectue selon la période couverte.

2. PRINCIPALES CONVENTIONS COMPTABLES (SUITE)

d) Imputation des charges

Les charges directement reliées à une activité sont portées à cette activité de même que la portion des frais généraux d'administration qui s'y rapportent, au prorata des charges réelles de chaque activité.

e) Campagne locale

Dans le cadre de la promotion du caractère distinctif, l'Association des courtiers d'assurances de la province de Québec a droit à des ristournes sur les frais de publicité locale équivalant à 16 % des montants contribués à l'Association des courtiers d'assurances du Canada. Ces ristournes sont comptabilisées en diminution des charges.

f) Services reçus à titre bénévole

Le fonctionnement de l'Association dépend, en partie, des services de nombreux bénévoles. Du fait que l'Association ne se procure normalement pas ces services contre paiement et qu'il est difficile de faire une estimation de leur juste valeur, ces services reçus à titre bénévole ne sont pas constatés dans les états financiers.

3. VIREMENTS INTERFONDS ET AFFECTATIONS D'ORIGINE INTERNE

Un montant de 33 158 $ (29 926 $ en 1998) a été transféré du fonds de réserve au fonds de fonctionnement pour financer les activités de l'Association.

L'Association ne peut utiliser à d'autres fins ces montants grevés d'affectations d'origine interne sans le consentement préalable du Conseil d'administration.

4. DÉBITEURS

	1999				1998
	Fonds de fonctionnement	Fonds de promotion du caractère distinctif	Fonds de réserve	Total	Total
Comptes à recevoir - discipline	45 291 $	- $	- $	45 291 $	87 398 $
Provision pour mauvaises créances	(33 379)	-	-	(33 379)	(45 085)
	11 912	-	-	11 912	42 313
Cotisations à recevoir	119 045	33 969	-	153 014	158 855
Intérêts courus	1 831	-	-	1 831	1 157
Autres	1 370	-	-	1 370	34 382
	134 158 $	33 969 $	- $	168 127 $	236 707 $

5. CRÉANCES INTERFONDS

Les avances et dettes interfonds ne portent pas intérêt et ne comportent pas de modalités de remboursement ou d'encaissement prédéfinies.

6. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	1999			1998
	COÛT	AMORTISSEMENT CUMULÉ	VALEUR NETTE	VALEUR NETTE
Mobilier, agencement et équipement	95 888 $	60 316 $	35 572 $	42 931 $
Équipement informatique	199 672	115 971	83 701	104 329
	295 560 $	176 287 $	119 273 $	147 260 $

Au cours de l'exercice, un montant de 41 904 $ (55 103 $ en 1998) a été imputé en charge à titre d'amortissement de l'exercice.

7. CRÉDITEURS

	1999				1998
	Fonds de fonctionnement	Fonds de promotion du caractère distinctif	Fonds de réserve	Total	Total
Comptes fournisseurs	116 050 $	- $	- $	116 050 $	67 526 $
Salaires courus	52 292	-	-	52 292	46 531
Frais courus	7 500	-	-	7 500	7 500
Taxes de vente	28 825	-	-	28 825	10 995
	204 667 $	- $	- $	204 667 $	132 552 $

8. ENGAGEMENTS CONTRACTUELS

a) Au 31 août 1999, le solde des engagements contractuels en vertu de baux, ne tenant pas compte de toute clause de résiliation prévue au bail, s'établit à 838 813 $. Les loyers minimums des cinq prochains exercices sont les suivants:

2000	2001	2002	2003	2004
111 266 $	107 467 $	124 016 $	124 016 $	124 016 $

L'Association a contracté une hypothèque mobilière en faveur du bailleur sans dépossession pour un montant de 62 646 $ sur l'universalité des immobilisations corporelles.

b) Au cours de l'exercice, l'Association a adopté une politique d'indemnité de départ applicable pour les employés pour les services rendus par ces derniers. De l'avis de la direction, il est présentement impossible d'évaluer la valeur de ces indemnités que l'Association serait appelée à verser. Conséquemment, aucune provision n'est incluse aux états financiers.

9. ÉVENTUALITÉ

Une poursuite a été intentée contre l'Association pour une somme de 225 000 $ en dommages et intérêts à la suite de la suspension d'un membre. De l'avis de la direction de l'Association, cette réclamation a peu de chance de succès et conséquemment, elle a décidé qu'il n'y avait pas lieu d'inscrire une provision aux livres.

10. ACTIFS NETS

	1999				1998
	Fonds de fonctionnement	Fonds de promotion du caractère distinctif	Fonds de réserve	Total	Total
Investis en immobilisations	119 273 $	- $	- $	119 273 $	147 260 $
Affectations d'origine interne	-	118 709	709 684	828 393	759 945
Non grevés d'affectations	(74 119)	-	-	(74 119)	(106 541)
	45 154 $	118 709 $	709 684 $	873 547 $	800 664 $

11. INSTRUMENTS FINANCIERS

L'Association a des comptes auprès d'une banque, les comptes de caisse ouverts dans les banques sont garantis par la Société d'assurance-dépôts du Canada jusqu'à concurrence de 60 000 $. Au 31 août 1999, les soldes des comptes de caisse dépassaient, selon les registres des banques, de 1 604 191 $ la limite maximale assurée.

12. CHIFFRES COMPARATIFS

Aux fins de comparaison, certains chiffres des états financiers de l'exercice précédent ont fait l'objet d'une nouvelle classification.

13. PASSAGE À L'AN 2000

Le passage à l'an 2000 pose un problème parce que de nombreux systèmes informatiques utilisent deux chiffres plutôt que quatre pour identifier l'année. Les systèmes sensibles aux dates peuvent confondre l'an 2000 avec l'année 1900 ou une autre date, ce qui entraîne des erreurs lorsque des informations faisant intervenir des dates de l'an 2000 sont traitées. En outre, des problèmes semblables peuvent se manifester dans des systèmes qui utilisent certaines dates de l'année 1999 pour représenter autre chose qu'une date. Les répercussions du problème du passage à l'an 2000 pourront se faire sentir le 1er janvier de l'an 2000, ou encore avant ou après cette date, et, si l'on n'y remédie pas, les conséquences sur l'exploitation et l'information financière peuvent aller d'erreurs mineures à une défaillance importante des systèmes qui pourrait nuire à la capacité de l'entité d'exercer normalement ses activités. Au 31 août 1999, il n'est pas possible d'être certain que tous les aspects du problème du passage à l'an 2000 qui ont une incidence sur l'entité, y compris ceux qui ont trait aux efforts déployés par les clients, les fournisseurs ou d'autres tiers, seront entièrement résolus.

RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES
EXERCICE TERMINÉ LE 31 AOÛT 1999

	1999	1998
TABLEAU A - ADMINISTRATION ET DIRECTION GÉNÉRALE		
Charges		
Frais de consultation	19 342 $	13 562 $
Frais légaux	24 743	24 537
Salaires	66 901	57 179
Quote-part des frais généraux d'administration (1999 - 8,0 %		
1998 - 7,5 %)	31 517	28 020
Autres frais	12 266	7 090
	154 769 $	130 388 $
TABLEAU B - ADMISSION ET FORMATION CONTINUE		
Charges		
Collège Montmorency	40 000 $	- $
Subvention des activités de formation du R.C.C.A.Q.	108 837	-
Révision des programmes	7 074	16 615
Activités et formation	4 967	3 735
Formation Express	60 664	82 919
Guide du Sociétaire	127	7 558
Frais de réunions	2 586	4 977
Salaires	114 678	97 571
Quote-part des frais généraux d'administration (1999 - 20,0 %;		
1998 - 15,8 %)	78 750	58 688
Autres frais	1 596	1 039
	419 279	273 102
Produits		
Formation	77 256	94 176
	342 023 $	178 926 $
TABLEAU C - AFFILIATIONS		
Charges		
Cotisations	85 467 $	112 788 $
Frais de représentation et de déplacement	5 323	10 920
	90 790 $	123 708 $

RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES
EXERCICE TERMINÉ LE 31 AOÛT 1999

	1999	1998
TABLEAU D - COMITÉ DE LA RELÈVE		
Charges		
Frais de réunions	302 $	1 417 $
TABLEAU E - COMMUNICATIONS ET RELATIONS PUBLIQUES		
Charges		
Programme d'information sur la Loi 188	33 714 $	- $
Bogue de l'an 2000	622	-
Frais de réunions	4 704	2 656
Le Sociétaire	48 931	62 186
Projets de communication	19 143	17 138
Salaires	99 542	96 327
Quote-part des frais généraux d'administration (1999 - 13,5 %; 1998 - 13,2 %)	53 316	49 112
Autres frais	1 932	1 119
	261 904	228 538
Produits		
Communication	6 910	14 736
	254 994 $	213 802 $
TABLEAU F - CONSEIL D'ADMINISTRATION		
Charges		
Frais de réunions	26 547 $	14 450 $
Salaires	33 451	28 589
Quote-part des frais généraux d'administration (1999 - 4,5 %; 1998 - 3,2 %)	17 899	11 780
	77 897 $	54 819 $

RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES
EXERCICE TERMINÉ LE 31 AOÛT 1999

	1999	1998
TABLEAU G - DISCIPLINE		
Charges	64 327 $	48 456 $
Frais légaux	33 379	45 085
Amendes non recouvrables	5 084	6 831
Frais de réunions	12 365	10 718
Frais de significations	8 489	1 736
Frais de sténographie	20 500	24 500
Salaires		
Quote-part des frais généraux d'administration (1999 - 9,3 %; 1998 - 10,1 %)	36 858	37 589
	181 002	174 915
Produits		
Amendes et remboursement de frais	60 210	116 608
	120 792 $	58 307 $
TABLEAU H - EXÉCUTIF		
Charges	43 045 $	42 297 $
Frais de réunions et rencontres	72 973	73 796
Honoraires des administrateurs	33 451	28 589
Salaires		
Quote-part des frais généraux d'administration (1999 - 9,0 %; 1998 - 10,7 %)	35 663	39 601
	185 132 $	184 283 $
TABLEAU I - FINANCES		
Charges	1 778 $	504 $
Frais de réunions	20 250	19 450
Salaires		
Quote-part des frais d'administration (1999 - 1,4 %; 1998 - 1,5 %)	5 633	5 462
	27 661 $	25 416 $

RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES
EXERCICE TERMINÉ LE 31 AOÛT 1999

	1999	1998
TABLEAU J - INSPECTION PROFESSIONNELLE		
Charges		
Frais de réunions	2 289 $	2 931 $
Frais d'inspection	3 295	9 733
Frais de consultation	-	690
Salaires	28 750	59 040
Quote-part des frais généraux d'administration (1999 - 2,3 %; 1998 - 5,4 %)	8 949	20 086
Autres frais	663	988
	43 946 $	93 468 $
TABLEAU K - LÉGISLATION		
Charges		
Frais de réunions et de déplacement	2 571 $	25 434 $
Frais légaux	11 859	17 967
Honoraires professionnels	8 628	32 494
Programme de sensibilisation	14 580	44 550
Salaires	33 451	28 589
	71 089 $	149 034 $
TABLEAU L - SERVICES ADMINISTRATIFS		
Charges		
Intérêts et frais bancaires	2 491 $	2 531 $
Amortissement - immobilisations corporelles	41 904	55 103
Salaires	183 784	184 992
Quote-part des frais généraux d'administration (1999 - 13,1 %; 1998 - 15,0 %)	51 456	55 673
Autres frais	7 832	7 449
Frais de traduction	3 109	2 973
Formation du personnel	4 013	5 454
	294 589 $	314 175 $

RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES
EXERCICE TERMINÉ LE 31 AOÛT 1999

	1999	1998
TABLEAU M - SURVEILLANCE		
Charges		
Frais légaux	135 154 $	103 595 $
Frais de réunions	3 339	4 438
Frais juridiques	568	1 381
Frais d'enquêtes	-	4 357
Salaires	150 824	123 392
Quote-part des frais généraux d'administration (1999 - 18,9 %; 1998 - 17,6%)	74 358	65 381
Autres frais	909	1 703
	365 152 $	304 247 $
TABLEAU N - FRAIS GÉNÉRAUX D'ADMINISTRATION RÉPARTIS SELON UN POURCENTAGE ÉTABLI (Note 2d)		
Charges		
Imprimerie et papeterie	13 624 $	19 379 $
Frais de poste	25 781	29 689
Loyer	117 422	114 864
Téléphone	32 873	35 014
Taxes et assurances	42 871	44 623
Entretien et location d'équipement	21 850	22 524
Fournitures	21 784	16 623
Assemblée générale annuelle	84 923	36 450
Assemblée générale extraordinaire	-	30 390
Informatique	25 245	13 811
Frais de vérification et consultation	8 025	8 025
	394 398 $	371 392 $